جامعة الجزائر - بن يوسف بن خدة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية و الأرطوفونيا

الضغط المهني و إستراتيجيات المواجهة عند الشرطي الجزائري

مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الإرشاد النفسي و الصحة النفسية

إعداد الطالبة:

حسيبة برزوان

إشراف :

رابح قدوري

أستاذ محاضر

السنة الجامعية 2008 - 2009

شكر و تقدير

الحمد لله واسع النّعم الذي منّ علينا بفضله و نعمه التي لا تحصي ، الشكر لله الذي أضاء لي طريقي نحو علم ينفع في الدنيا و الآخرة بإذنه تعالي، و صلي الله على سيدنا و حبيبنا محمد و على آله و صحبه.

و من باب قول النبي صلي الله عليه و سلم: "من لا يشكر النّاس لا يشكر الله".

أوجه خالص شكري لأستاذي، و معلمي الدكتور رابح قدوري تمنياتي له التوفيق و مزيدا من النجاح.

كما أخصّ بالشكر، و العرفان لجميع هيئة التدريس بفرع الإرشاد النفسي و الصحة النفسية.

كما أسجل التحية و التقدير و الاحترام لكل من ساهم في إنجاز هذا البحث، و لو بالكلمة الطيبة، لكم مني خالص تشكراتي.

و ختاما أقدّم ثمرة جهدي في هذا البحث، و أسأل الله أن يتقبل عملي، و أن يعفو عنّي الخطأ و النسيان

الإهداء

إلى أحب الناس إلي مهجتي، إلى والديّ اللذان لهما الفضل في تربيتي، التى ملؤوها حب العلم و تقديسه.

إلى أمي الحبيبة التي كانت تشجعني دائما، إلى أبي العزيز رحمه الله الذي كان متشوقا أن يري مثل هذا اليوم، أقول له نم هنيئا بما أنك غرست في روحي التحدي.

إلى إخوتي و أخواتي، إلى كل أفراد عائلتي.

أهدي هذا العمل، شاكرة الله عز و جل الذي مكنني من إتمامه، إنه نعم المولي و نعم النصير.

العنوان

الإهداء

الشكر

الفهرس

فهرس الجداول

ملخص الدراسة باللغة العربية

مقدمة

الفهرس

الفصل التمهيدي: تقديم البحث

الجانب النظري

الفصل الأول: الدراسات السابقة

الفصل الثاني:إستراتيجية مواجهة و إدارة الضغوط المهنية

المبحث الأول: الضغط النفسي

المبحث الثاني: الضغط المهني

المبحث الثالث: إستراتيجيات المواجهة

الفصل الثالث: الشرطة، أبعادها، مستوياتها، ميادين انشغالها ، الضغوطات النفسية التي تواجهها

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: منهجية البحث

الفصل الخامس: عرض و تحليل و مناقشة نتائج الدراسة

فهرس الأشكال:

فهرس الجداول:

ملخص باللغة العربية

ملخص باللغة العربية:

يعتبر الضغط المهني و كيفية التعامل معه، من بين المواضيع التي اهتمت بدراسته كثير من الدول، الغربية منها، و العربية، و الجزائرية. و يرجع اهتمام هذه الدول بالضغط المهني للعواقب التي تنتج عنه، بحيث بينت الكثير من الدراسات و البحوث في مجال علم النفس و المجال الطبي بأن الضغط المهني يسبب العديد من الأمراض الجسدية و النفسية و العقلية، كما أنه يؤدي إلي الكثير من الخسائر المادية الناتجة عن التغيب، و العطل المرضية طويلة المدى، و الأمراض المزمنة.

سمحت الممارسة الميدانية للباحثة خلال ثلاثة عشر سنة، بتسجيل العديد من الملاحظات حول معاناة الشرطي من ظاهرة الضغط المهني، و قد كان هذا حافزا للإطلاع أكثر على البحوث في ميدان الضغط المهني و إستراتيجيات مواجهته. و عليه فإن هدف هذه الدراسة هو محاولة معرفة المميزات الخاصة باستجابات أفراد الأمن الوطني أمام المواقف الضاغطة و هذا قصد التشخيص و العلاج النفسي، مع تقديم الاقتراحات.

للإجابة عن التساؤلات المطروحة في إشكالية الدراسة، اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي، الذي كان يهدف إلي التحقق من الفرضيات التالية:

الفرضية العامة التي نصت على أن الشرطي التابع لأمن الحدود البحرية بالجزائر العاصمة، يعاني من ضغط مهني.

أما الفرضيات الجزئية فلقد نصت على أنه:

- توجد فروق في مستوى الضغط تعزي للمصلحة.

- هناك علاقة موجبة بين إستراتيجية المواجهة الموّجهة نحو الانفعال و الضغط المهني.

- هناك فروق بين إستراتيجية الانفعال و إستراتيجية حل المشكل (المهمة أو الأداء) لدى الشرطي العامل في الميدان.

- هناك فروق بين إستراتيجية الانفعال و إستراتيجية حل المشكل (المهمة أو الأداء) لدى الشرطي العامل في الإدارة.

تم القيام بدراسة استطلاعية على عينة متكونة من (13 فردا)، قصد التأكد من صلاحية و سائل القياس و المتمثلة في مقياس مصادر الضغط المهني لـ (فتيحة مزياني،

2007)؛ و قائمـــة إســـتراتيجيات مواجهـــة المواقـــف الضـــاغطة لـــ (آنـــدلر و بـــاركر و آخرون،1998)

(Endler , Parker & al, 1998)

و بعد أن تم التأكد من ثبات و صدق المقياسين، و من خلال نتائج الدراسة الاستطلاعية التي نصت بأن الشرطي العامل في الإدارة و في الميدان يعاني من ضغط مهني. تمت الصياغة النهائية لفرضيات الدراسة الحالية. و للتأكد من هذه الفرضيات، تم اختيار عينة البحث بطريقة عشوائية منتظمة، و كانت تظم هذه العينة (46 شرطيا) مقسمين إلي (25 فردا) يعملون في الميدان، و (21 فردا) يعملون في الإدارة.

أما أدوات البحث فتمثلت في المقابلة المفتوحة و المقابلة المقننة، مع تقديم استبيان الخصائص السوسيوبيوغرافية قصد جمع المعلومات حول الشرطي. و لقياس درجات الضغط لدى الشرطي، تم تقديم للمبحوثين مقياس مصادر الضغط المهني لـ (فتيحة مزياني)، و قائمة إستراتيجيات مواجهة المواقف الضاغطة لـ (آندلر و باركر و آخرون)، لمعرفة أي إستراتيجية يلجأ إليها الشرطي أكثر.

من خلال التحليل الكمي و الكيفي، تم التوصل إلي نتائج دعمت فرضيات الدراسة. و يمكن تلخيصها فيما يلي:

ـ يعاني الشرطي التابع لأمن الحدود البحرية (ميناء الجزائر) من ضغط مهني مرتفع.

ـ هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الضغط تعزي للمصلحة، بحيث أن العاملين في الإدارة تحصلوا على نتائج أعلي من العاملين في الميدان.

ـ هناك علاقة ارتباطية موجبة بين إستراتيجية المواجهة الموّجهة نحو الانفعال و الضغط المهني.

ـــ هنـاك فـروق ذات دلالـة إحصـائية بـين إسـتراتيجية الانفعـال و إسـتراتيجية حـل المشـكل (المهمة أو الأداء) لدى الشرطي العامل في الميدان.

ـــ هنـاك فـروق ذات دلالـة إحصـائية بـين إسـتراتيجية الانفعـال و إسـتراتيجية حـل المشـكل (المهمة أو الأداء) لدى الشرطي العامل في الإدارة.

إن النتائج المتحصل عليها ساعدت الباحثة على التشخيص، و لقد أنهيت الدراسة حول الضغط المهني و إستراتيجيات إدارته، بتقديم اقتراحات للعاملين و المسئولين في قطاع الأمن الوطني، مع اقتراح التوسع في الدراسة الحالية.

إن الإرشاد و العلاج النفسي، يعتمدان أساسا على اختيار اتجاه مناسب مع الحالة المتكفل بها. كما أن الاعتماد على طرق و أدوات ملائمة و مقننة، من أجل تشخيص دقيق، له أهمية بالغة في مساعدة المختص النفسي في معالجته و دراسته في ميدان الصحة النفسية.

مقدمة:

جاء تعريف الصحة النفسية في كتاب الإرشاد و العلاج النفسي ، الأسس النظرية و التطبيقية (سامي محمد ملحم ، 2002) ، على أنها: " حالة إيجابية توجد لدى الفرد و تظهر في مستوى قيام وظائفه النفسية بمهمتها بشكل حسن و متناسق و متكامل في وحدة الشخصية." (سامي محمد ملحم ، 2002 ، ص. 26)

لكن الحياة المعاصرة أصبحت أكثر تعقيدا و أصبح الفرد في صراع. و دخل الإنسان في الكثير من التحديات و الضغوط النفسية، و للحالة النفسية دور كبير في تحديد صحة الإنسان. و تختلف الضغوط النفسية من شخص لآخر و من مجتمع لآخر، و هي تعتبر من مسببات الاضطراب النفسي الذي يؤثر بالتالي على جسم الإنسان و أجهزة الجسم و يعتبر مرض السكري و الضغط الدموي من أمراض العصر الشاهدة على ذلك.

و قد أكدت عديد من الدراسات أن كثرة الضغوط النفسية و الصراعات تؤدي بالإنسان إلي فقد القدرة على مقاومة الأمراض.

و يعد العمل أحد مسببات الضغوط النفسية و قد يكون هذا الضغط النفسي دائما أو مؤقتا. فعندما يكون الموظف في خلاف دائم مع الموظفين أو الإدارة، أو في مجال لا يتناسب مع ميول الشخص أو تخصصه و استعداده. وعندما يكون المسؤولون غير مرنين. أو عدم الرضا عن الوضع الوظيفي. بالإضافة إلي أسباب أخري تؤدى إلي الإحباط و الضغوط النفسية و التي منها: كثرة التحقيقات و الجزاءات، عدم فهم الموظف لدوره في العمل، أساليب التقييم و الحوافز، عدم تحديد مسؤوليات الموظف، الفشل في تحقيق الذات، عدم العدل و المساواة، و نقص الكفاءة و الخبرة (أسماء عبد العزيز الحسين، 2002 ، ص. 97).

يلاحظ إذن أن الضغط المهني أصبح من المشاكل الخطيرة للعصر بحيث يؤثر علي الصحة النفسية و الجسدية و العقلية لدي الأفراد، كما أنه يكلف قيمة مادية كبيرة للمؤسسات و الاقتصاد بصفة عامة.

جاء في كتاب "الضغط" لـ (سمير شيخاني) حول كلفة الضغط النفسي ما يلي:

- يقدرون أن (80 في المئة) من جميع الأمراض الحديثة منشأها الضغط.

- في المملكة المتحدة ، يهدر (40 مليون) يوم عمل في السنة مباشرة من جرّاء أمراض ذات علاقة بالضغط.

ـ و كلفة التغيب عن العمل في الصناعة البريطانية بسبب أمراض تتعلق بالضغط، من مثل الشقيقة (الصداع النصفي)، و مساوئ الكحول تقدر ببليون و نصف بليون جنيه استرليني في السنة [بليون هو مليون مليون، وهو كذلك في ألمانيا].

ـ تقدر النفقات الطبية المتعلقة بالضغط في الولايات المتحدة الأمريكية بأكثر من بليون دولار في السنة [البليون في الولايات المتحدة الأمريكية هو ألف مليون، و كذلك الأمر في فرنساـ أي مليارـ كما هو متعارف عليه].

ـ ازداد مرض القلب في الولايات المتحدة الأمريكية بنسبة (500 في المئة) في غضون السنوات الخمسين الماضية.

ـ يستهلك الأمريكيون (5 بلايين) (مليارات) من جرعات المهدئات (أو المسكنات)، و (16 ألف) طن من أقراص الأسبيرين في كل سنة(سمير شيخاني، 2003 ، ص. 14).

تعتبر مهنة الشرطة من المهن الأكثر تعرضا للضغوطات النفسية. حيث تتركز مهمة الشرطي علي الحفاظ على أمن الوطن و المواطن، و عليه يتلقي على عاتقه مسؤولية كبيرة، تستلزم عليه الحذر و اليقظة و الاستعداد الكامل لإتمام واجبه. و بالتالي يجد رجل الأمن نفسه أمام عبء العمل، يعاني من التعب، و عدم الاهتمام بحياته الشخصية و العائلية، مما يجعله يعاني من الضغط النفسي.

الفصل التمهيدي:

تقديم البحث

1 ـ أهمية البحث

2 ـ إشكالية البحث

3 ـ فرضيات البحث

4 ـ أهداف البحث

5 ـ حدود البحث

6 ـ تحديد المفاهيم

7 ـ الخلفية النظرية للبحث

1- أهمية البحث:

جاء في كتاب: "الدليل المنهجي للطالب في إعداد البحث العلمي"، (نسيمة ربيعة جعفري)، حول أهمية البحث كالتالي: " إن التوضيح المفصل لأهمية الدراسة يساعد إلي حد كبير في التحديد الدقيق للأهداف المراد الوصول إليها في البحث، و كيفية استغلالها في فهم و تفسير و علاج المشكلات" (نسيمة ربيعة جعفري، 2006 ، ص. 106).

دراسة الضغط المهني و كيفية مواجهته عند الشرطي الجزائري، تبلغ أهمية كبيرة لأنها تساعدنا على إلقاء الضوء على العوامل المتسببة فيه و كيفية تأثيرها في حدوثه، و ما هي الأساليب أو الإستراتيجيات التي يستخدمها الشرطي لمواجهة هذا الضغط.

2- إشكالية البحث:

لوحظ خلال الممارسة النفسانية أن الكثير من المفحوصين في مواجهتهم للضغط يلجؤا إلي اتخاذ سلوكات و طرق متعددة و مختلفة. فبفضل الضغط كما جاء في (مجلة جريدة الأخصائيين النفسانيين)(Journal des psychologues) ، يواجه الشخص الخطر أو يتجنبه و هذا ما ينطبق على الكلمة الإنجليزية (الكوبين) أي المواجهة أو المقاومة (Journal des psychologues, 2003)

يذكر (كوتروا، 1995) في كتابه تحت عنوان : (العلاجات السلوكية و المعرفية)

(Cottraux, les thérapies comportementales et cognitives) بأن هناك ميكانزمات معرفية مثل النفي و العقلنة و التهديد التي يمكن أن تستعمل لتسيير الضغط. (Cottraux, 1995, p.212)

كما أدرج (لازاروس) مصطلح إستراتيجيات المقاومة و التي صنفها إلي مجموعتين : الأولي تتمثل في الإستراتيجيات الدفاعية (تركز على الانفعال) و الثانية تتمثل في إستراتيجيات حل المشكل (لازاروس و فولكمان، 1984) نقلا عن (بوعافية نبيلة ، 2002).

حسب (دانتشيف، 1989)(Dantchev) ، إن وظيفة التركيز على المشكل تتمثل في البحث عن الإمكانيات لحل مشكل الضغط . و مواجهة المشكل تكون موّجهة إما نحو المحيط و التي تعمل على تعديل أو تغيير الضغوطات المحيطة و العوائق و الإجراءات و الوسائل

المستعملة و كذا العلاقة بين كل هذه الأشياء، أو تكون موّجهة نحو الذات و التي تهدف إلى تغيير مستوى الطموح و التخفيض من المتطلبات الذاتية، و إيجاد مصدر أو قنوات بديلة للإشباع و الرضي و تطوير معايير سلوكية جديدة و تعلم مهارات جديدة (سامية ياحي، 2007 ، ص. 76).

أما وظيفة التركيز على الانفعال فهي تشير إلى خفض التوتر المثار بواسطة التهديد من خلال النشاط (العمل) النفسي الداخلي مثل إنكار أو تغيير موقف من المواقف المجابهة لظروف التهديد. و لقد وجد الباحثون أن الأشخاص يتعاملون مع الإستراتيجيتين معا وفقا للمحتوي و المشكل المحدد. وأيضا وفقا لشخصيتهم حيث الأولي هي العملية المباشرة (التركيز على المشكل) و الثانية هي غير المباشرة (التركيز على الانفعال) (القادر بهتان، 2004، ص. 84).

بما أن الإستراتيجيتان الأساسيتان أو الرئيسيتان (إستراتيجية المواجهة المركزة على حل المشكل و إستراتيجية المواجهة المركزة على الانفعال) تستعمل لمواجهة المواقف الضاغطة حسب نمط الشخصية كما أثبتته الدراسات مثل دراسة (واطسن،1994) و دراسة (رولاند ، 1997). نقصد معرفة أو البحث عن الإستراتيجيات الأكثر استعمالا عند الشرطي في مواجهته للمواقف الضاغطة.

الدراسات حول الضغط المهني و إستراتيجيات مواجهته عند الشرطي الجزائري قليلة.
و نذكر دراسة (سمية بوبحة، 2002) التي بينت بأن الشرطي يعاني من ضغوط مهنية مرتفعة. كما توصلت بأن هناك فروقا في استخدام إستراتيجيات المواجهة، بحيث أن الأعوان المنتدبين في الإدارة يميلون إلي استخدام إستراتيجيات المواجهة المركزة على حل المشكل ، في حين أن أعوان الفرق المتنقلة للشرطة القضائية يميلون إلي استخدام الأساليب المركزة على الانفعال إلا أن الفروق جاءت غير دالة إحصائيا.

كما جاءت دراسة الباحثة (فتيحة مزياني، 2007) هي الأخرى لتثبت بأن ضباط الشرطة الجزائريون يعانون من ضغط مهني شديد. و يواجهون هذا الضغط باللجوء إلي استعمال الإستراتيجيات المركزة على حل المشكل بحيث يستعملون بالدرجة الأولي إستراتيجية السند الاجتماعي لمقاومة مختلف الضغوطات المهنية.

من خلال الدراسات السابقة، و من خلال الممارسة الميدانية المتعلقة بالكفالة النفسانية للشرطي الجزائري ، سجلت العديد من الملاحظات المتعلقة بالضغوطات المهنية مثل صعوبة مهمة الشرطي لأنها مرتبطة بالمخاطر و المواقف الصعبة (مواجهة المواقف المتعلقة

بالصـراعات و الخلافـات بـين الأشـخاص، الجنـوح، الاعتـداءات، السـرقة، التهريـب، المخدرات...) كل هذه الملاحظات تزيد من صعوبة مهمة الشرطي.

لقد أكدت الدراسات السابقة بأن كل شخص لديه استجابات خاصة به للضغط حسب المواقف و نمط شخصيته، و يذكر منها، دراسة (فولراث و آخرون،1995)(Volrath & al) ، دراسة (واطسن و هوبارد، 1996)(Watson & Hubard) ، دراسة (رولاند، 1997) (Rolland). و يري (واطسن و آخرون، 1994)(Watson & al) بأن الأشخاص الأكثر حصرا عند مواجهتهم للمشاكل الضاغطة يستعملون أكثر نوع المواجهة المركزة على الانفعالات. (Endler, Parker & al , 1998 , p. 52 – 53) و على هذا الأساس يطرح السؤال العام التالي: هل يعاني الشرطي التابع لمدرية أمن الحدود البحرية الجزائرية (العاصمة) من ضغط مهني؟

ـ هل توجد فروق في مستوى الضغط بين الشرطي العامل في الميدان و الشرطي العامل في الإدارة؟

ـ هل هناك علاقة موجبة بين إستراتيجية المواجهة الموّجهة نحو الانفعال و الضغط المهني ؟

ـ هل هناك فروق بين إستراتيجية الانفعال و إستراتيجية حل المشكل (الأداء) لدي الشرطي العامل في الميدان؟

ـ هل هناك فروق بين إستراتيجية الانفعال و إستراتيجية حل المشكل (الأداء) لدي الشرطي العامل في الإدارة؟

3- فرضيات البحث:

الفرضية العامة:

يعاني الشرطي التابع لمدرية أمن الحدود البحرية الجزائرية (العاصمة) من ضغط مهني.

الفرضيات الجزئية:

- توجد فروق في مستوى الضغط بين الشرطي العامل في الميدان و الشرطي العامل في الإدارة.

ـ هناك علاقة موجبة بين إستراتيجية المواجهة الموّجهة نحو الانفعال و الضغط المهني.

ـ هناك فروق بين إستراتيجية الانفعال و إستراتيجية حل المشكل (الأداء) لدي الشرطي العامل في الميدان.

ـ هناك فروق بين إستراتيجية الانفعال و إستراتيجية حل المشكل (الأداء) لدي الشرطي العامل في الإدارة.

4- أهداف البحث:

هدف أي بحث كما يري (الخطيب محمد عجاج)، كما جاء في كتاب: "مناهج البحوث و كتابتها" لـ (يوسف مصطفي القاضي): " اختراع معدوم ، أو جمع متفرق، أو تكميل ناقص، أو تفصيل مجمل، أو تهذيب مطول، أو ترتيب مخلط، أو تعيين مبهم، أو تبيين خطأ" (يوسف مصطفي القاضي، 1979 ، ص.66).

تعد مهنة الشرطة من المهن الأكثر عرضة للضغوطات النفسية التي قد تسبب اختلالا في العلاقات الشخصية (مثل مشاكل عائلية، طلاق، مشاكل علائقية)، أو اختلالا في العلاقات المهنية (مثل مشاكل مع الزملاء أو الرؤساء)، و قد تسبب الضغوطات المهنية حصرا نفسيا أو اكتئابا نفسيا، أو احتراقا نفسيا، أو اضطرابات نفسية – جسمية و غيرها من الاضطرابات النفسية الأخرى. و بالتالي الهدف في هذا البحث في مجال الضغط و إستراتيجيات المواجهة هو معرفة المميزات الخاصة باستجابات أفراد الأمن الوطني أمام المواقف الضاغطة، و هذا ما قد يساعد أكثر فيما بعد على التشخيص و العلاج.

لقد جاء في كتاب (جون بنجمان ستورا) تحت عنوان:" الضغط "(Stress, J.B Stora)، بأن الضغط المهني يمثل موضوع العديد من الدراسات منذ الثلاثين سنة الفارطة، و هذا من أجل إقناع المؤسسات و المنظمات العمومية بعواقبه على صحة الفرد النفسية و الجسدية، و لقد قدمت وزارة الصحة البريطانية (1986) تقريرا يبين بأن حوالي (22,8 مليون) يوم ضاع بسبب الاضطرابات النفسية و السيكاترية. كما أن الدراسات حول التغيب و العطل المرضية بينت بأنها تمثل عبئا ثقيلا على المؤسسات(J.B Stora,1993, p.38) .

و من ثم تعتبر ظاهرة الضغط و ما ينجر عنه من مخلفات سلبية، ليس بظاهرة جديدة بل تناولتها العديد من الدراسات الغربية و العربية و كذا المحلية (أنظر فصل الدراسات السابقة) و لهذا تهدف الدراسة الحالية إلى تقديم تفسيرات علمية، يمكن أن يعتمد عليها مسؤولوا سلك الأمن الوطني في فهم مخلفات الضغط المهني و ما ينجر عنه من اضطرابات نفسية و عضوية، والتي تؤدي إلى خسائر مادية تتحملها المؤسسة.

5- حدود البحث:

تتمثل حدود الدراسة حول الضغط المهني و إستراتيجيات مواجهته عند الشرطي الجزائري، فيما يلي: إن الدراسة اقتصرت على مصلحة من مصالح ميناء الجزائر، ألا و هي فرقة المراقبة و أمن الميناء، كونها من المصالح الأكثر عرضة للضغوطات. حيث شملت العينة تقريبا نصف عدد المجتمع الأصلي للمصلحة، مع مراعاة مختلف الجوانب،مثل الجنس (تم اختيار فئة الذكور كونهم الأغلبية، أما الإناث فهي فئة قليلة) ، المستوى الاجتماعي (عموما متوسط) و المستوى التعليمي (يتراوح من المتوسط إلى الجامعي) ، أما الرتبة (من عون نظام عمومي إلى حافظ أول للنظام العمومي، كون أن لديهم نفس المهام و المسؤوليات.

كما تم تقسيم أفراد عينة بحثنا إلى قسمين: (25 فردا) يعملون في الميدان، و(21 فردا) يعملون في الإدارة. و بالتالي يمكننا القول أن حدود البحث، تتمثل في كون الدراسة انصبت حول مصلحة معينة من مصالح شرطة أمن الحدود البحرية الجزائرية.

لقد وجدت صعوبات خلال المرحلة التطبيقية، و التي تجاوزت مدتها (ثلاثة أشهر)، و ذلك أن أفراد عينة بحثنا العاملين في الميدان، كان من الصعب عليهم الحضور إلى مكتب الكفالة نظرا لصعوبة مهمتهم (العمل وفقا للنظام 3 x 8).

أما فيما يخص حدود البحث، المتعلقة بالجانب النظري، فهي تتمثل في نقص الدراسات السابقة حول الضغط المهني و إستراتيجيات مواجهته عند الشرطي الجزائري، حيث استغرق وقت طويل لإيجاد ثلاث دراسات سابقة جزائرية.

6- تحديد المفاهيم:

تشكل المفاهيم الموالية، أهمية كبيرة في التطرق إلي مضمون البحث، الخاص بالضغط المهني و إستراتيجيات مواجهته عند الشرطي الجزائري.

6- 1- مفهوم الضغط النفسي:

إن كلمة " ضغوط " (إجهاد) (Stress)، كما جاء في كتاب تحت عنوان: " العلاج المعرفي و الاضطرابات الانفعالية" لـ (آرو ن بيك): " هي تلك اللفظة المستعارة من علم الفيزياء و الهندسة. يعرف معظم الكتاب الضغوط بأنها حالات خارجية يفترض أن تؤدي إلى توترات داخلية تؤدي بدورها إلى اضطرابات فزيولوجية. تظهر هذه الضغوط الداخلية في شكل

حالات من الإشارة يخزنها الفرد ذاتيا على هيئة غضب أو قلق أو انشراح (آرون بيك، 2000 ، ص. 207).

أما (لازاروس و فولكمان،1984)(Lazarus & Folkman)، يعتبران أن الضغط كعملية تفاعلية بين الفرد و المحيط ، أين تكون الوضعية خاضعة للإدراك و التقييم المعرفي من قبل الفرد ، و تظهر استجابة الضغط عندما يحدث تفاوت بين متطلبات الفرد و ضرورات الوضعية و قدرات و إمكانيات الفرد في المواجهة، مما يسبب اختلالا في موارده و تهديدا في راحته.

و يعرف غريب (عبد الفتاح غريب، 1999) الضغط على أنه : " الاستجابة النفسية و الفزيولوجية و السلوكية للأحداث التي يتعرض لها الفرد في حياته و يسعي إلي أن يتوافق و يتكيف مع كل من الضغوطات الداخلية و الخارجية (سامية عدمان، 2007 ، ص. 17).

6- 2- التحديد الإجرائي للضغط النفسي:

يمكن تعريف الضغط النفسي إجرائيا، على أنه ذلك التفاوت بين مطالب المحيط و قدرات وإمكانات الشرطي على التكيف و التوافق معها مما يؤدي إلى حدوث ضغط نفسي، و استمرار هذا الأخير يؤدي إلى اضطرابات جسمية و نفسية.

6- 3- مفهوم الضغط المهني:

يعرف (محسن الخضيري، 1991) ، كما جاء في كتاب: " إستراتيجيات إدارة الضغوط التربوية و النفسية" لـ (طه عبد العظيم حسين و سلامة عبد العظيم حسين) ، "ضغط العمل بأنه كل ما له تأثير مادي و أو معنوي ، و يأخذ أشكالا مؤثرة على سلوك متخذ القرار ، و يعوق توازنه النفسي و العاطفي و يؤدي إلي إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد أو القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية أو التنفيذية."

6- 4- التحديد الإجرائي للضغط المهني:

يمكننا تعريف الضغط المهني إجرائيا، على أنه عبارة عن ردود أفعال جسمية و فزيولوجية و نفسية ، التي تحدث عندما تتجاوز متطلبات وظيفة أو عمل الشرطي، قدراته و إمكانياته، مما يسبب التهديد، و يصبح غير قادر على التكيف مع بيئة عمله.

و تترجم الانفعالات لدي الشرطي ، التي تعبر عن الضغط المهني من خلال الإرهاق، التغيب، الأمراض النفسجسمية مثل (الكلون، الأمراض الجلدية، أمراض الحساسية. بالإضافة إلي مرض الضغط الدموي و مرض السكري و غيرها من الأمراض). دون أن ننسي

الاضطرابات النفسية و التي تمتد من القلق إلي الحصر النفسي حتى تصل إلي الاكتئاب المزمن.

6- 5- مفهوم إستراتيجيات المواجهة:

يعرف (دانشيف، 1989)(Dantchev) ، إستراتيجيات المواجهة على أنها: " مجموعة متناقضة غير متجانسة مع المعارف و المواقف السلوكية و القدرات السيكولوجية و الدفاعات النفسية المأخوذة في وقت واحد ديناميكيا ، باعتبارها عنصرا من إستراتيجية التكيف لمواجهة المتطلبات الداخلية و الخارجية."

و يضيف أن المواجهة عبارة عن: " المجهودات المبذولة لمحاولة حل المشكل الذي خلفته المتطلبات الخارجية أو الداخلية التي تطبق على العضوية و التي يدركها الفرد كمهددات محتملة تهدد توازنه."

و يمكن استخلاص مصطلحات هامة من خلال هذا التعريف:

1- مصطلح المجهودات(Les efforts) : و التي تعني عملية تكيفية غير فعالة كأنها طبيعية، و في هذه الحالة يستوجب على الفرد بذل مجهودات أكبر للتكيف.
2- مصطلح المتطلبات (Les demandes) : و هو مأخوذ من مصطلحات الضغط ، حيث يشير إلى كل العوامل التي تتطلب بصفة مبالغة إمكانيات تكيف العضوية، و قد تكون هذه العوامل خارجية كمتطلبات البيئة الاجتماعية و المهنية و العائلية أو داخلية كالمرض.
3- مصطلح إدراك (Percevoir) : و الذي يشير إلي أهمية السياق المعرفي للمواجهة (R . Dantchev, 1989) (نقلا عن سامية عدمان، 2007 ، ص. 20).

6 -6- التحديد الإجرائي لإستراتيجيات المواجهة:

يمكن تعريف إستراتيجيات المواجهة من خلال دراستنا ، على أنها مجموعة من المجهودات التي يبذلها الشرطي إتجاه الوضعية الضاغطة، الخاصة بالمحيط المهني المتواجد فيه ، و التي يدركها كتهديد لتوازنه النفسي.

7- الخلفية النظرية للبحث:

الإطار النظري الذي تم الاعتماد عليه في الدراسة، يتمثل في النموذج المعرفي، باعتباره أكثر ملائمة. و يهتم النموذج المعرفي في تفسير السلوك الفردي من خلال دراسة الأفكار و علاقتها بالانفعالات و الاستجابات. تعد كتابات الفلاسفة، أمثال

(أفلاطـون و أرسـطو) بمثابــة الأسـس الفلسـفية لعلـم الـنفس المعرفــي، حيـث ناقشـوا موضوعات مثل طبيعة المعرفة و أصولها و طرق الوصول إليها.

يري (أفلاطون) أن المعرفة فطرية تولد مع الفرد و هي موجودة في العقل و ليست مكتسبة، و ينحصر دور التعلم في تسهيل ظهور هذه المعرفة و الكشف عنها، و أن التفاعل مع البيئة يساعد العقل في توليد المعرفة الموجودة لديه و يسهم في تسهيل استدعائها (نقلاعن سامية عدمان، 2007 ، ص. 9).

أما (أرسطو) فيركز على دور البيئة و أهمية الخبرة في تطوير العقل و زيادة محتوياته، كما تشكل الملاحظة الحسية في نظره الأداة التي تستخدم في إكتساب المعرفة الصادقة و تطويرها (رافع الزغلول، 2003).

ثم واصل العلماء البحث و التركيز على هذه الدناميكية بين تفاعل الفرد مع البيئة التي ينتج عنها توليد المعرفة، إذ أن أسلوب التعليمات الذاتية و أهميته في السلوك الذي يصدر عن الفرد من الأمور التي لفتت أنظار العلماء المسلمين كذلك. و من هؤلاء (إبن القيم الجوزية)الذي أشار إلى الدور الذي تلعبه الخواطر في السلوك الظاهر، حيث يري أن بداية الأعمال هي الخواطر ، حيث الخاطر يؤدي إلي الفكرة، و الفكرة تؤدي إلي الإرادة و الإرادة تؤدي إلي الجوارح التي بدورها تقوم بالتصرفات.

و بذلك الخواطر الإجابية من شأنها أن تؤدي إلي عادات أفضل (محمد محروس الشناوي، 1991) (نقلاعن سامية عدمان، 2007 ، ص. 10).

لقد ساهم أصحاب النموذج المعرفي مساهمة كبيرة منذ السبعينيات في أبحاثهم حول إستراتيجيات مواجهة الوضعيات الضاغطة، و يذكر منهم: (بيرلين و شولير، 1978)

(Pearlin & Schooler)،(كوهان،1987) (Cohen)،(كروهني ، 1988)

(Krohné) ، (فولكمان و لازاروس ، 1980- 1985) (Folkman & Lazarus)

و (آندلر و باركر، 1990)(Endler & Parker) .

يرى كل من (فولكمان و لازاروس، 1984) (Folkman & Lazarus)، أن المواجهة عامل متغير و ليس سمة ثابة في الفرد باعتبار أن العلاقة الموجودة بين الفرد و المحيط ديناميكية و مستمرة، حيث يتأثر كلا طرفيها من خلال بذل الفرد جهوده الدفاعية لتغيير المحيط إطلاقا من تغيير الأفكار بمختلف أحداث الحياة الضاغطة (سامية عدمان، 2007 ، ص.70).

منذ نهاية السبعينيات ، و بداية الثمانينات ، حدد مفهوم المواجهة بصفة رئيسية كاستجابة لأحداث خارجية ضاغطة أو سلبية (أكثر تهديد داخلي). و الاستجابة لهذه الأحداث الخارجية الضاغطة أو السلبية تستلزم بصفة عامة إستراتيجيات أو أنماط معرفية مختلفة و هذا حسب الأشخاص(Endler, Parker & al , 1998 , p. 1) .

الجانب النظري

الفصل الأول:

الدراسات السابقة

1- دراسات غربية حول الضغط المهني و إستراتيجيات المواجهة
1-1- دراسات غربية حول مصادر الضغط المهني
1-2- دراسة (آندري إيفانوف، 1997)(Ivanoff André. Ph) حول مصادر الضغط المهني عند الشرطي
1 - 3 - دراسات غربية حول إستراتيجيات المواجهة

2- دراسات عربية تناولت الضغوط النفسية و المهنية و أساليب مواجهتها
2- 1 - دراسات عربية تناولت الضغوط النفسية بصفة عامة و أساليب مواجهتها
2- 1 - 1 - دراسة (لطفي إبراهيم، 1994)
2 - 1 - 2 - دراسة (مايسة النيال و هشام عبد الله ، 1997)
2 - 1 - 3 - دراسة (مايسة شكري، 1999)
2 - 2 - دراسات عربية تناولت الضغوط المهنية
2 - 2 - 1 - دراسة (حمدي الفرماوي، 1997)
2 - 2 - 2 - دراسة (عويد المشعان ، 1998)

3- دراسات جزائرية حول إستراتيجيات مواجهة المواقف الضاغطة في ميادين متعددة
3 - 1 - دراسة (دليلة عيطور، 1997)
3 - 2 - دراسة (نبيلة بوعافية،2002)
3 - 3 - دراسة (نسيمة جلولي شتوحي،2003)
3 - 4 - دراسة (صبرينة غربي، 2004)
3 - 5 - دراسة (عائشة بوكنوس، 2004)
3 - 6 - دراسة (صفية شملال حماني، 2007)
3 - 7 - دراسة (سامية ياحي، 2007)

4- دراسات حول إستراتيجيات مواجهة المواقف الضاغطة المتعلقة بالشرطي الجزائري
4 - 1 - دراسة (سمية بوبحة، 2002)
4 - 2 - دراسة (الطيب سلامي، 2004)
4 - 3 - دراسة (فتيحة مزياني، 2007)

1- دراسات غربية حول الضغط المهني و إستراتيجيات المواجهة :

1-1- دراسات غربية حول مصادر الضغط المهني :

لقد تبين حسب (كراسيك و تيوريل، 1990 ، كما جاء في كتاب الصحة المهنية)

(Karasek & Theorell, Healthy work)، و (موسنير- دورش و أيتون، 2000، كما جاء في مجلة الجريدة الأمريكية للصحة العمومية)

(Mausner- Dorsch & Eaton, American journal of public health)، بأن تقدير لتهديد أو آثار سلبية ناتجة عن متطلبات مهنية مرتفعة و مراقبة غير متحكم فيها أو محيط مهدد، هي في غالب الأحيان العوامل الكبرى للضغط.

يري كل من (موسنير- دورش و أيتون ، 2000)، و بأن هناك علاقة قوية بين ظهور الاكتئاب و المتطلبات المهنية المرتفعة و الجو المهني الذي يتميز بارتفاع المراقبة و عدم المرونة في المعاملة و نقص فرص أخذ القرارات عند العمال.

(Mausner- Dorsch & Eaton, 2000, p 1765 - 1770)

جاء في "الجريدة الإنجليزية لعلم النفس العيادي، 1985" (British journal of clinical psychology) مقالا لـ (براودبنت) (Broadbent)، كما صدر في "مجلة العمل و الضغط ،1994 " مقالا لـ (وار)(War) بان الضغط الناتج عن ارتفاع المتطلبات المهنية يمكن أن يسبب اضطراب الحصر. أما الأسئلة المتعلقة بفقدان قدرة التحكم في المواقف الشخصية مرتبطة بالشعور بالضعف (Sentiment d’impuissance) و التي لها علاقة بالاكتئاب.

(Broadbent, 1985 ; p 33 – 44) (War, 1994 ; p 84 – 97)

كما جاء في أراء متشابهة لكل من (فينبيرج و كرييد ،2000 في مجلة لانسيت)

(Weinberg & Creed, Lancet) و (نيدهامير و شركائه ،1998) و (كواكامي و شركائه، 1992)(Kawakami & al) في الجريدة الإسكندينافية للمحيط المهني و الصحة) (Niedhammer & coll, Scandivavian journal of the work environnement and health) بأن فرص تطوير المهارات المهنية عند العمال هو عبارة عن تأثير وقائي ضد تراكم الضغط، الذي يمكن أن يؤدي إلي

الاكتئاب . كما أن السند الاجتماعي في الوسط المهني من طرف المؤطرين و زملاء العمل له تأثير كبير في عدم ارتفاع الضغط المهني.

(Weinberg & Creed, 2000; p 533 – 537) (Niedhammer & coll, 1998 ; p 197 – 205) (Kawakami & coll, 1992; p 195 – 200)

لقد اقترح كل من (هندرسن ، بيرن و دونكان - جونس ، 1982 ,Henderson) (Byrne & Duncan- Jones، في كتاب: (العصاب و المحيط الاجتماعي) (Neurosis and the social environnement) تقييم سبعة أبعاد ناتجة عن الحدث الضاغط ألا و هي :

- الاضطراب الانفعالي.
- الانفصال.
- الاكتئاب.
- الحصر.
- الغضب.
- الشعور بعدم القدرة.

كما قيم كل من (إشروود ، آدام و هورنبلو، 1982) (Isherwood,J ; Adam,KS & Hornblow,AR) في جريدة الضغط الإنساني (journal of humain stress)، الحدث الضاغط حسب خمسة أبعاد:

- درجة إعادة التكيف الضرورية.
- مزاج مرغوب للحدث.
- مزاج منتظر للحدث.
- تنبأ الحدث.
- درجة مراقبة الشخص لتطور الحدث و مخرجه المتوقع.

(Isherwood,J ; Adam,KS & Hornblow,AR, 1982, p. 11 - 18)

قبل البدأ بعرض أهم الدراسات حول مصادر الضغط المهني عند الشرطة لابأس أن نعرض هذه الدراسة المتعلقة بالضغط النفسي لدي أفراد الجيش الأمريكي بحيث يعتبر هذا المحيط مشابها نوعا ما لمحيط الشرطة.

لقد جاء في كتاب: (الشخصية العسكرية لمحمد عاطف السعيد ، 1962) دراسة متعلقة بالحياة الضاغطة التي يعرفها أفراد الجيش الأمريكي و ما تخلفه من اضطرابات نفسية ، بحيث خلصت الدراسة التي قام بها أخصائيون نفسانيون و أطباء العمل إلي أن المحيط الضاغط الذي يعرفه أفراد الجيش الأمريكي أدي إلي زيادة من حدّة حالات الاضطراب الانفعالي . وقد شملت هذه الدراسة حالات الجنايات العسكرية كالهرب من الخدمة

و التمـارض و السـكر الشـديد و الجنسـية المثليـة و الإدمـان علـى المخـدرات و غيرهـا مـن الاضطرابات الأخرى.

كمـا يعتبـر (بارتلـت ، 1926) (Bartlett) أول مـن تنـاول فـي كتابـه مشكلة الأفراد ذوي الأصـول الاجتماعيـة المختلفـة و مـا ينشـأ عـن ذلـك مـن صـعوبة توافـق الأفـراد فـي مـا بعضـهم البعض و كذلك تـوافقهم مـع الرؤسـاء الضـباط الـذين يختلفـون عنـهم فـي الغالـب فـي الأصل الاجتماعي و فـي نهايـة كتابـه تكلـم عـن أثـر هـذه العـوامـل جميعـا فـي الـروح المعنويـة للوحدة العسكرية.

تنـاول الأخصـائيون النفسـانيون الألمان عند إعدادهم للجيش النـازي بعـدة دراسـات تنـاولـت بعض العوامل الهامـة التـي تـؤثر علـى توافـق الجنـدي فـي خدمتـه العسكرية مثـل الحنـين إلـي منزل الأسرة و مشكلة الجنس و اختلاف العقيدة الدينية، كما تناولوا بعض المشاكل التي تنشأ عـن فشـل التوافـق فبحثـوا ظـاهرة الانتحـار و معاملـة الأفـراد الشـواذ و الفـرار مـن الخدمـة العسكرية. (محمد عاطف السعيد، 1962 ، ص. 28 - 29)

لقـد عرضـت هـذه الدراسـات نظـرا لتشـابه الحيـاة المهنيـة لـدي الشـرطي مـع الحيـاة العسكرية و المتميزة بصعوبة مهمتها، و ما تسببه من ضغوطات. كما أن في ثكنـات الشـرطة تجد أفراد ينتمون إلي مناطق مختلفة من البلاد (شرق ، غرب ، شمال ، جنوب) كذلك تجد من ينتمي إلي منطقة ريفية أو حضرية. فكل هؤلاء الأفراد من مناطق مختلفة يجدون أنفسهم بعيدين كل البعد عن عائلتهم .

2-1- دراسة آندري إيفانوف، 1997 حول مصادر الضغط المهني عند الشرطي:

جاء في "مجلة لاجازيت للدرك الملكي الكندي، 1997"

(La gazette de la gendarmerie royale de canada)، مقـالا تحـت عنـوان "الضـغط و الانتحـار عنـد الشـرطة" (Le stress et le suicide chez le policier) و تضـمن دراسـة الباحثـة (أنـدري إفـانوف) (Andre Ivanoff) حـول مصـالح الشـرطة الأمريكيـة، بحيـث أجـرت بحـث مـع ثمانيـة مصالح للشرطة المركزيـة فـي منطقـة (إلينـوا) (Illinois)، و بينـت بـأن مـن بـين العناصـر الخمسة التالية: (المؤسسة، مجال التدخل المؤسساتي، الجهاز القضـائي، المشـاكل الشخصـية و العائلية بالإضافة إلى الإدارة المركزية) فإن المصدر الرئيسي للضغط هو المؤسسة في حد ذاتها.

توصـلت الباحثـة مـن خـلال دراسـاتها حـول الشـرطي المتوسـط إلـى العناصـر الرئيسـية التالية المسببة للضغط في المؤسسة:

- الشعور بعدم المعاملة المتساوية من طرف المدرية العليا.

- تغيير ساعات العمل.

- الترقية و التحويلات.

- سياسة و قوانين غير واضحة.

- عبء العمل.

- الخوف من التحقيقات و الامتحانات الداخلية.

- ركام ورق قديم. (paperasserie)

- تلقي الضغوطات من القرائن.

أما أنواع الضغوطات المهنية فتمثلت في الضغوطات الخارجية و الضغوطات الداخلية. إن الضغوط الخارجية لمهمة الشرطي تتمثل في الإجابة على أعمال و مطالب مهنية لابد على الشرطي أن يقوم بها يوميا و بصفة تطوعية، كما يجب على الشرطي عند إنجاز مهامه أن يتبع التعليمات المباشرة لمصلحته، و ينبغي عليه أن يأتي بأشياء جديدة و مع كل هذا فهو عرضة إلى انتقادات و شكاوي المواطن التي تجعله يسلك بصفة تطورية موقف دفاعي، فالشرطي لديه ميل إلي تبني موقف من نوع " إنهم ضدنا" فهذا الإدراك لديه دور ميكانيزم الدفاع عن النفس، بحيث تلجأ الشرطة إلى أقرانها للحصول على السند و التعزية و التفهم و الرضا لأفعالهم.

أما الضغوطات الداخلية يمكن أن تسبب إنهاكا مهنيا، صراعات داخلية و فتور الهمة و التقاعد المبكر أو نقص التحصيل المهني.إن ضغط متطلبات الجهاز و المتمثل في خدمة البلاد، إتباع القواعد و القوانين و السياسة التي تتطلب من الشرطي اكتساب معارف جد عميقة في عدد معين من الميادين المتخصصة. فالشرطي لابد عليه أن يكون قادرا على تطبيق القانون و تحليل الوثائق القضائية و تصريحات المشتكين على الساعة الثانية صباحا، أن يتطلع على الأحكام الأخيرة الصادرة عن المحاكم و دراساتها، بالإضافة إلى هذا يجب تبرير كل أفعالهم كتابيا و بطريقة واضحة. و من الضغوطات اليومية الأخرى لدي الشرطي الأمريكي تتمثل في قيامه بدور المرشد لدى المراهقين و بناء برامج لتغيير سلوك المراهقين و المجرمين.

فكل الإنتظارات المذكورة و التي هي كبيرة أمام نقص تكوين الشرطي تشكل عناصر رئيسية لموقف انفجاري يمكن أن يجعل الشرطي غير قادر على الخروج من مهنته معافا (Ivanoff. Andre. Ph, 1997, p. 19 – 20).

3-1- دراسات غربية حول إستراتيجيات المواجهة:

جاء في كتاب: "دليل قائمة إستراتيجيات المواجهة للمواقف الضاغطة" المكيف باللغة الفرنسية لـ (آندلر، باركير و آخرون، 1998)

(Manuel de l’inventaire de coping pour situation stressantes, Endler, Parker & al) ، عرضا للدراسات حول إستراتيجيات المواجهة التالية:

1- 3-1- أنواع المواجهة و الرضا المهني:

أقيمت دراسات حول العلاقات بين أنواع المواجهة و الرضا المهني، و تم تطبيق هذه الدراسات على عينتين (أ) و (ب) (ع = 605 و ع = 149). و قام الأشخاص بالإجابة على قائمة إستراتيجيات المواجهة للمواقف الضاغطة و قائمة الرضى الحياتي الذي طبق في سياق مهني (جينز و آخرون، 1985، بافو و آخرو ن، 1991، رولاند، 1997)
(Satisfaction with life scale de Diener & al 1985 , Pavot & al 1991 , Rolland 1997)

كما قامت العينتان بالإجابة على قائمة مينيسوتا للرضا المكيف فرنسيا (ويس و آخرون، 1967 و رولاند، 1997)

(l’Adaptation française de l’inventaire Minnesota Satisfaction de Weiss & al 1967 ; Rolland 1997)

إن قائمة مينيسوتا هي عبارة عن سلم يهدف إلي تقييم الرضى المهني (من مختلف الجوانب: 20 ميزة للنشاط المهني مثل : العلاقات مع الزملاء، الأجر و غير ذلك).

الجداول الموالية 1 و 2 تمثل معاملات الإرتباط بين أنواع المواجهة و سلم الرضي المتعلق بالحياة المهنية و سلم مينيسوتا للرضى عن الإجابات.

جدول 1-إرتباطات (برافي – بيرسون) ما بين أنواع المواجهة و الرضى المتعلق بالحياة المهنية(S.W .L.S)

	المهمة	الانفعال	التجنب
أ عينة = 605	.13**	-.17***	-.05
ب عينة = 149	.04	-.32***	.03

$* p< .05$, $** p < .01$, $*** p < .001$

جدول 2 - إرتباطات (برافي – بيرسون) ما بين أنواع المواجهة و الرضى المهني (S.Q. M.)

	المهمة	**الإنفعال**	**التجنب**
أ عينة = 605	.04	-.18***	-.15***
ب عينة = 149	.08	-.21*	.04

$* p< .05$, $** p < .01$, $*** p < .001$

(N.S.Endler, MA Parker & al, 1998, p. 54)

اختبار الجدولين يبين علاقة سلبية ثابتة ما بين المواجهة المركزة على الانفعالات و اتجاه الرضى في الحياة أو النشاط المهني.

2-3-1- أنواع المواجهة و الضيق النفسي:

في هذه الدراسة تم كذلك اختيار عينتين للإجابة على قائمتين لتقييم الضيق النفسي و هما:

- قائمة الضغط المهني المدرك (كوهان و آخرون،1983 و المكيف فرنسيا من طرف رولاند، 1994)، لقد تم تعديل التعليمة الأصلية للتركيز على إدراك الصعوبات الآتية من النشاط المهني.(Perceived stress scale, Cohen & al1983, Adaptation française Rolland1994)

- قائمة الضيق النفسي (جولد بيرج، 1972 و رولند، 1997)، تحتوي على 12 بند. هذه الأداة تقيم الأعراض التالية : (التركيز، الأرق ، الهموم، الشعور بعدم الأهمية، مشاكل اتخاذ القرارات، الضغط ، الشعور بعدم التكيف، حالة الاكتئاب، فقدان الثقة في الذات). هذه القائمة تعطي قياس شامل للضيق النفسي.
(Genral Health Questionnaire, Goldberg 1972 , Rolland 1997)

جدول 3 - إرتباطات (برافي – بيرسون) ما بين أنواع المواجهة و الضغط المهني المدرك (P.S.S)

	المهمة	الإنفعال	التجنب
أ عينة = 605	-.08*	.50***	.18***
ب عينة = 149	.03	.51***	.09

* p< .05 , ** p < .01 , *** p < .001

(Endler, Parker & al, 1998, p. 55)

جدول 4 - إرتباطات (برافي – بيرسون) ما بين أنواع المواجهة و الضيق النفسي (G.H.Q12)

	المهمة	الانفعال	التجنب
أ عينة = 605	-.04	.45***	.07***
ب عينة = 149	.08	.61***	.06

* p< .05 , ** p < .01 , *** p < .001

يلاحظ بالنسبة للعينتين علاقة كبيرة بين التركيز على الانفعالات و العناصر التي تدل على الضغط و الضيق النفسي.

1-3-3- أنواع المواجهة و إدراكات الأدوار المهنية:

العلاقات بين الانفعال (الإيجابي و السلبي) و الأوصاف (الإدراكات) لمميزات النشاط المهني كانت موضوع مجموعة مهمة من الدراسات. و ملخص مجموع هذه الدراسات يسمح بالقول بان الأشخاص يستعملون أوصاف دقيقة نسبيا لمميزات نشاطهم المهني (دود و جينستر، 1996 ، سانشيز و آخرون، 1997) (Dodd & Ganser, 1996 ; Sanchez & al, 1997)

و لكن هذه الأوصاف متأثرة جدا بالذاتية التي لها علاقة بالإنفعال (الإيجابي و السلبي) (مونز و آخرون، 1996، وليامز و آخرون، 1996) (Munz & al, 1996 ; Williams & al, 1996)

فالأفراد الذين لديهم نقاط مرتفعة في الانفعال السلبي لديهم ميل إلي إدراك و وصف سلبي للمميزات السلبية لنشاطهم المهني أما الأشخاص الذين لديهم نقاط مرتفعة في الانفعال الإيجابي (هذان البعدان مستقلان) لهم ميل إلي إدراك و وصف الجوانب الإيجابية لهذا النشاط بطريقة أكثر إيجابية. نظرا للعلاقات بين الانفعال السلبي (العصبية) و بين الانفعال الإيجابي (أو التفتح) و أنواع المواجهة (رولاند، 1997، فولراث و آخرون،1995، واطسن و هوبر، 1996) (Rolland, 1997 ; Volrath & al,1995 ; Watson & Hubbard,1996)

(Endler, Parker & al, 1998, p. 56)

نظرا كذلك للعلاقات الملاحظة باستمرار بين الإدراكات للأدوار المهنية و الضغط (كيلواي و بارليج، 1991، بيرو و آخرون، 1994، رولاند، 1995)، من المهم ملاحظة العلاقات بين أنواع المواجهة و إدراكات مميزات الأدوار المهنية. **(Kelloway & Barling, 1991 ; Peiro & al,1994 ; Rolland,1995)**

قامت عينتان من الأفراد (أ) و (ب) بملء قائمة إستراتيجية مواجهة المواقف الضاغطة من جهة و من جهة أخري ملء قائمة تسمح بوصف إدراكهم لوضوح الأدوار المهنية و صراعات الأدوار المهنية (رولاند،1995). و كانت الإرتباطات مابين هذه الأبعاد ممثلة كالتالي:

جدول 5 - إرتباطات (برافي – بيرسون) ما بين أنواع المواجهة و الأدوار المهنية المدركة:

	المهمة	الانفعال	التجنب
أ عينة = 605			
وضوح الأدوار	.20***	-.23***	-.07
صراعات الأدوار	.02	.14***	.07
ب عينة = 149			
وضوح الأدوار	.10	-.19*	-.08
صراعات الأدوار	.09	.09	.06

$* p< .05$, $** p < .01$, $*** p < .001$

يلاحظ علاقة ثابتة (بالنسبة للمجموعتين) بين التركيز على الانفعالات و إدراك الأدوار على أنها غير واضحة (غير معرفة و غير محددة بطريقة جيدة).

(Endler, Parker & al, 1998, p. 56)

4-3-1- أنواع المواجهة و السند العائلي:

إن السند النفسي من طرف العائلة هو عنصر مهم في الإستجابة للمواقف المهنية الصعبة (أدامس و آخرون،1996، كينج و آخرون، 1995).

(Adams & al,1996 ;King & al ,1995)

العينة (ب) قامت بملىء من جهة قائمة إستراتيجية المواجهة في المواقف الضاغطة و من جهة أخري الإجابة على سلم السند العائلي (إدراك الشخص إذا كان له القدرة على إدراك راحة معنوية عندما يكون بحاجة لها)(كينج و آخرون،1995، رولاند، 1997)،

(King & al, 1995 ; Rolland, 1997). بالإضافة إلي الإجابة على سلم يقيس الصراعات مابين الحياة المهنية و العائلية ، و الجدول الموالي يوضح لنا النتائج. (نيتيمير و آخرون، 1996 ؛ رولاند، 1997)(Netemeyer & al, 1996 ; Rolland, 1997)

جدول 6 - إرتباطات (برافي – بيرسون) ما بين أنواع المواجهة و السند العائلي:

	المهمة	الانفعال	التجنب
عينة (ب) = 149 السند العائلي	.19*	-.19*	.15
صراعات الحياة العائلية و المهنية	.17*	.23**	.15

* p< .05 , ** p < .01 , *** p < .001

إن التركيز على الانفعالات يتبع بإدراك أكثر ضعفا على قدرة الاستفادة من السند في حالة الحاجة و إدراك أكثر قوة للصراعات ما بين متطلبات الحياة المهنية و سير الحياة العائلية. أما التركيز على المهمة فهو مرتبط بالسند العائلي و لكن كذلك بإدراك الصراعات ما بين النشاط المهني و الحياة العائلية.(Endler, Parker & al, 1998, p. 56)

5-3-1- أنواع المواجهة و الإنهاك المهني:

الإنهاك المهني وصفه (ماسلاش) على أنه تناذر يأثر على الأشخاص الذين لديهم نشاط مهني يحتوي على جزء هام من المساعدة أو النصيحة . بالنسبة لماسلاش هذا التناذر يجمع ثلاثة أبعاد : (الإنهاك الإنفعالي ، أخذ المسافة تجاه الشخص الذي يطلب المساعدة أو السند، الشعور بالإنجاز الشخصي في العمل).

(Maslach & Jackobson, 1981)

لقد تم القيام بدراسة حول عينة تتكون من (309)عامل اجتماعي (بوزي، 1994)(Pezet) و بينت هذه الدراسة وجود علاقات بين أنواع المواجهة المقيمة عن طريق قائمة إستراتيجيات مواجهة المواقف الضاغطة و مختلف الأبعاد المقيمة عن طريق قائمة الإنهاك المهني (ماسلاش و جاكوبسون،1981، رولاند، 1994)، و احتوت عينة الدراسة (35,5 % رجال) و (64,5 % نساء) أما متوسط العمر هو (36,86 سنة) (7 ,67 écart type)، العمر يتراوح مابين (20 سنة إلى 64 سنة).

جدول 7 - إرتباطات (برافي – بيرسون) ما بين أنواع المواجهة و الإنهاك المهني (عينة = 309):

	المهمة	الانفعال	التجنب
الإنهاك الانفعالي	.01	.40***	.13
عدم الاستثمار	.06	.22**	.06
الإنجاز الشخصي	.21*	-.13	-.01

* p< .05 , ** p < .01 , *** p < .001

(Endler, Parker & al, 1998, p. 56)

و التركيز على الانفعالات مرتبط بالإنهاك الانفعالي و بعدم استثمار العلاقة مع (العملاء) ، أما التركيز على المهمة مرتبط بالشعور بالإنجاز الشخصي في العمل.
يمكن استنتاج وجود علاقات بين التركيز على الانفعالات والعناصر التالية:
- الاستقرار الانفعالي (ارتباط سلبي).
- الانفعالات السلبية (ارتباط إيجابي).
- الرضا المهني (ارتباط سلبي).
- الضغط النفسي (ارتباط إيجابي).
- الضيق النفسي(ارتباط إيجابي).
- الأدوار المهنية الواضحة (ارتباط سلبي).
- السند العائلي (ارتباط سلبي).
- الصراعات (المدركة) ما بين متطلبات الحياة المهنية و الحياة العائلية (ارتباط ايجابي).
- إنهاك انفعالي (الإنهاك المهني) (ارتباط إيجابي).(N.S.Endler, MA Parker & al, 1998, p. 56-57)

6-3-1- أنواع المواجهة و الشخصية:

مجموعة من الأبحاث الحديثة أكدت أن هناك علاقات بين أبعاد الشخصية و أنواع المواجهة (واطسن و هوبارد،1996، رولاند، 1997 ، فولراث و آخرون،1995)
(Watson.D & Hubbard.B.1996 ; Rolland.1997 ; Volrath & al. 1995)

عند القيام بتحليل تعاريف (الشخصية) من جهة و (المواجهة) من جهة أخري، و خاصة التعاريف المحترمة لسيمات الشخصية و نوع المواجهة ، فالاختلاف الرئيسي يتمثل في أن سلوكات المواجهة تتميز جوهريا بالموقف (المضغط أو المشكل) الذي يثير هذه السلوكات . (كوستا، سومرفيلد و ماك راي،1996 ، رولاند،1997)

(Costa.PJ, Somerfield.MR & Mc Crae.RR , 1996 ; Rolland, 1997)

بالنسبة لــ (واطسن و هوبرد ،1996) ، إن الإستجابات للمواقف الضاغطة (المواجهة) لا تختلف عن السلوكات الأخرى لأنها إجابات لأصناف خاصة للمواقف أو الأحداث : المضغطات ، العلاقات بين السمات المتعود عليها و السمات العامة للسلوك (أبعاد الشخصية) و بين السمات المتعود عليها من الاستجابات للمواقف الخاصة (نوع المواجهة) تبدو إذن منطقية. العلاقات بين أبعاد الشخصية و أنواع المواجهة تم اختبارها على عينة متكونة من (605 شخص). و لهذا الغرض تم استعمال قائمة إستراتيجيات مواجهة المواقف الضاغطة و قائمة (D5D) التي تقيس الأبعاد الخمسة للشخصية لنموذج مسمي (Big-five) (رولاند،1993 ، رولاند، 1996، رولاند و موجيني، 1994).
(Rolland,1993 ; Rolland, 1996 ; Rolland & Mogenet, 1994)
(Endler, Parker & al, 1998, p. 52)

جدول 8 - إرتباطات (برافي – بيرسون) ما بين أنواع المواجهة و أبعاد الشخصية(عينة = 605):

	المهمة	الانفعال	التجنب
الانطواء	-.08	.02	-.10*
السرور	.00	.02	.11**
الضمير	.20***	-.13**	-.05
الاستقرار الانفعالي	.00	-.44***	-.10**
التفتح	.23***	-.20***	.04

* p< .05 , ** p < .01 , *** p < .001

انطلاقا من النتائج الملاحظة (رولاند،1997، واطسن و هوبارد، 1996، فولراث و آخرون،1995) (Rolland,1997 ; Watson.D & Hubbard.B,1996 ; Vollrath & al,1995)

الجدول يوضح العلاقة بين الاستقرار الانفعالي (عصبية أو حصر- سمة) و نوع المواجهة المركزة على الانفعالات. بالنسبة لـ (واطسن و آخرون،1994):(العصبية أو الانفعال السلبي يشير إلي الفروقات الفردية في الشدة حسب ما يدركه أو يحس به الشخص للإعلام على أنه مهدد، أو مسبب للمشاكل و مولد للضيق. الأشخاص الذين لديهم نقاط مرتفعة في العصبية أو الانفعال السلبي يشعرون بمختلف الانفعالات السلبية (مثل حصر نفسي، اكتئاب، غضب ، خجل ، حيرة و الشعور بالذنب) و هذا أكثر تواترا و شدة من الأشخاص الذي لديهم نقاط منخفضة. فهذه الفئة من الأشخاص تعاني من مشاكل عدة (ما عدا المشاكل الجسمانية الصغيرة) و عادة تحس أنها هي سبب كل المشاكل كما لديها الشعور بأنها غير متكيفة و دون المستوي. إن الأشخاص الذين لديهم نقاط مرتفعة في

الانفعال السلبي يصرحون بأنهم يعانون من مستوي مرتفع من الضغط النفسي و يشيرون كذلك بأنهم يواجهونه بطريقة ضعيفة بسبب شدة عدم الاستقرار الانفعالي الذي يعانون منه).

انطلاقا من تعريف (واطسن و آخرون، 1994) يلاحظ أن هناك ربطا بين العصبية و المواجهة المركزة على الانفعالات مما يبين بأن الأشخاص الأكثر حصرا عند مواجهتهم للمشاكل يستعملون أكثر نوع المواجهة المركزة على الانفعالات. و بما أن العصبية هي الاستعداد لإدراك العالم على أنه مهدد و الشعور بالانفعالات السلبية، فهذه السمة يمكن اعتبارها على أنها تعكس نظام السلوكيات بصفة دائرية.

يوضح جدول رقم (8) كذلك العلاقة الموجودة بين المزاج الواعي و المواجهة. فالنتائج أكدت كذلك بأنها ثابتة نسبيا. يري (واطسن و هوبارد، 1996) بأن العصبية و الضمير (كطبع)، نظرا لعلاقتهما بمختلف أنواع المواجهة يمكن اعتبارهما على أنهما سمات الشخصية الأكثر مركزية (les big-tow) للمواجهة. فيمكن القول إذن أن العصبية مرتبطة بأشكال المواجهة السلبية و غير الفعالة، أما الضمير (كطبع) فهو مرتبط بإستراتيجيات المواجهة الإيجابية و المركزة على المشكل. (Endler, Parker & al, 1998, p. 52-53)

1-3-7- أنواع المواجهة و الراحة الذاتية:

الراحة الذاتية أو الراحة النفسية يمكن أن تعرّف على أنها سمة تحتوي على عناصر عاطفية (انفعالات إيجابية و انفعالات سلبية) و عنصر معرفي: الرضا الحياتي (دينر، 1984، لوكاس و دينر و سوح ، 1996) (Diener, 1984 ; Lucas, Diener & Suh,1996) الراحة الذاتية هي دليل على الاستقرار النفسي (دينر،1984) . إذن فمن المهم فحص العلاقات بين أنواع المواجهة و العناصر التي تدل على الراحة الذاتية.

1-3-8- أنواع المواجهة و الإنفعالات:

تقترح الدراسات السابقة وجود علاقة بين المواجهة المركزة على الانفعالات و الانفعالات السلبية. و تؤكد دراسة حول عينة شملت (149 شخص) هذه العلاقة، و لقد قام هؤلاء الأشخاص بمليء قائمة إستراتيجيات مواجهة المواقف الضاغطة و قائمة أخري تسمح بتقييم تواتر الانفعالات الإيجابية (مثل السعادة، الفرح، الفخر، الرغبة و غيرها) و الانفعالات السلبية (مثل الحصر النفسي، الحزن، الغضب، الحيرة و غيرها) التي

شعروا بها خلال الشهر الفارط (دينر و سميث و فوجيتا، 1995 ، رولاند، 1996).
(Endler, Parker & al, 1998, p. 52 –53)(Diener, Smith & Fujita,1995 ; Rolland, 1996)

و الجدول رقم (9) يوضح بأن أنواع المواجهة المركزة على المهمة و التجنب هي مستقلة عن الانفعالات. في المقابل ، إن التركيز على الانفعالات لها علاقة كبيرة بالانفعالات السلبية (و هذا ما تؤكده الدراسات المتعلقة بالعصبية) و بالتالي علاقة عكسية مع الانفعالات الإيجابية. لابد للإشارة بأن أبحاث حديثة بينت من جهة بأن الانفعالات الإيجابية و السلبية هي انفعالات مستقلة نسبيا في هذه الدراسة (01. = r) و من جهة أخري بأن الميول للشعور بالانفعالات الإيجابية و السلبية هي ظواهر مستقرة نسبيا في الزمن (واطسن و والكر، 1996). (Watson & Walker, 1996)

جدول 9 - إرتباطات (برافي – بيرسون) ما بين أنواع المواجهة و الإنفعالات (عينة = 149):

	المهمة	الإنفعال	التجنب
انفعالات إيجابية	-.10	-.21*	-.01
انفعالات سلبية	.09	.56***	.13

$* p< .05$, $** p < .01$, $*** p < .001$

و يلاحظ من خلال هذا الجدول الربط بين التركيز على الانفعالات الإيجابية و السلبية. و هذه النتائج توضح جليا نوع الانفعالات (إيجابية أو سلبية). فالتركيز على الانفعالات جاءت مرتبطة ارتباطا (إيجابيا) مع الانفعالات السلبية و مرتبطة ارتباطا سلبيا مع الانفعالات الإيجابية. (Endler, Parker & al, 1998, p. 53 –54)

تعقيب على الدراسات الغربية التي تناولت الضغوط المهنية و أساليب مواجهتها:

1 ـ تعقيب على الدراسات الغربية التي تناولت الضغوط المهنية:

ارتبطت نتائج كل من (براودانت، 1985 ؛ وار، 1994 ؛ موسنير - دورش و أيتون، 2000)(Broadbent ; War ; Mausner- Dorsch & Eaton) في أن المتطلبات المهنية المرتفعة تؤدي إلي ارتفاع في الضغط المهني، كما تسبب الحصر و الاكتئاب.

جاءت نتائج دراسة كل من (كواكامي، 1992 ؛ نيدهايمير و آخرون، 1998؛ فينبيرج و كرييد، 2000) متشابهة، بحيث أثبتت بأن من بين العوامل الوقائية لتحديد من الضغط المهني تتمثل في تطوير المهارات المهنية عند العمال، كما أن السند الاجتماعي في الوسط المهني له تأثير في عدم ارتفاع الضغط المهني.

كما بينت دراسة كل من (هندرسون؛ بيرن و دونكان - جونس، 1982) (Henderson ; Byrne & Duncan- Jones) بأن من بين الاضطرابات التي تنتج عن الحدث الضاغط يذكر: (الحصر، الاكتئاب، الشعور بعدم القدرة، الاضطراب الانفعالي).

توصلت الباحثة (إفانوف آندري ، 1997)(Ivanoff André) من خلال دراستها حول الشرطة الأمريكية بأن من بين المصادر الرئيسية للضغط المهني يوجد المؤسسة، الجهاز القضائي، المشاكل الشخصية، الإدارة المركزية. و لقد تطرقت الباحثة إلي العناصر المتعلقة بالمؤسسة و المتسببة في الضغط مثل: (تغيير ساعات العمل، الترقية، التحويلات، عبء العمل، سياسة و قوانين غير واضحة، تلقي الضغوطات من القرائن).

تعتبر هذه النقاط التي توصلت إليها الباحثة (إفانوف آندري) ملاحظات تم التقاطها من خلال الدراسة الحالية أو الممارسة الميدانية، و عليه يمكن الاعتماد عليها كإطار مرجعي.

2 ـ تعقيب على الدراسات الغربية التي تناولت إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية:

الدراسات الغربية حول إستراتيجية مواجهة الضغوط المهنية جاءت متنوعة و متعددة، بحيث تم عرض ما توصلت إليه نتائج هذه الدراسات حول: العلاقات بين أنواع المواجهة و الرضا المهني (دينر و آخرون، 1985 ؛ بافو و آخرون، 1991 ؛ رولاند، 1997) (Diener & al ; Pavot &al ; Rolland)

و أنــواع المواجهــة و الضــيق النفســي (جولــدبيرج، 1972 ؛ كوهــان و آخــرون، 1993 ؛ رولاند، 1997)(Goldberg ; Cohen ; Rolland) و أنواع المواجهة و إدراك الأدوار المهنيـة (فـولراث و آخـرون، 1995؛ دود و جـانزير، 1996 ؛ مـونز و آخـرون، 1996؛ واطسن و آخرون،1996؛ وليامز و آخرون، 1996 سانشيز و آخرون، 1997) (Volrath & al ; Dodd & Ganser ; Munz & al; Watson &al; Williams & al; Sanchez & al) و أنواع المواجهة و السند العائلي يذكر منها دراسة كل من (كينجز و آخرون، 1995؛ ادامس و آخرون، 1996؛ رولاند، 1997)(King & al ; Adams & al ; Rolland) و أنواع المواجهة و الإنهاك المهني (ماسلاش و جكوبسون، 1981)(Maslach & Jakobson) ، أما الدراسات حول أنواع المواجهة و الشخصية فهي كالتالي: (فولراث و آخرون، 1984؛ واطسن و هوبارد، 1996؛ رولاند،1997)(Volrath & al ; Watson & Hubbard ; Rolland) فيما يخص أنواع المواجهة و الراحة الذاتية يذكر كل من دراسة (دينر، 1984؛ لوكاس، دينر و ساح، 1996)(Diener ; Lucas,Diener & Sah) و في الأخير يذكر دراسات حول أنواع المواجهة و الانفعالات لكل من (دينر و فوجيتا، 1995؛ رولاند،1996)(Diener & Fujita ; Rolland)

ما يمكن استنتاجه من خلال كل هذه الدراسات هو أن الضغط المهني و الضيق النفسي له علاقة كبيرة بالتركيز على إستراتيجية الانفعالات، كما أن الانفعالات السلبية هي مرتبطة بالإدراكات السلبية أو غير الواضحة للأدوار المهنية. أما الانفعالات الإيجابية التي لها علاقة بالمهمة فهي مرتبطة بالإدراكات الإيجابية للأدوار المهنية.

2- دراسات عربية تناولت الضغوط النفسية و المهنية و أساليب مواجهتها:

2-1- دراسات تناولت الضغوط النفسية بصفة عامة و أساليب مواجهتها:

2-1-1- دراسة (لطفي إبراهيم، 1994):

أجري الباحث (لطفي إبراهيم) دراسة بعنوان:(عمليات تحمل الضغوط في علاقتها بعدد من المتغيرات النفسية لدى المعلمين). و كان يهدف الباحث إلى دراسة العلاقة بين عمليات التحمل للضغوط و عدد متغيرات الشخصية لمعرفة الخصائص النفسية للأفراد المقاومين للضغط.

بلغت عينة الدراسة (190 معلما و معلمة) من بين معلمى المدارس الإعدادية و الثانوية و المعاهد الأزهرية بمحافظة المنوفية، تم تصنيفهم إلى ثلاث فئات عمرية.

فيما يخص أدوات البحث فقد شملت الوسائل التالية:

1- مقياس عمليات تحمل الضغوط من إعداد الباحث
2- مقياس الثقة بالنفس مقابل الدفاعية من إعداد (أنور رياض و عبد الرحيم ، 1985)
3- مقياس تقدير الذات للكبار من إعداد (ليلى عبد الكافى، 1982)

4- قائمة (آيزنك) للشخصية، لقياس بعدى الانبساطية و العصبية، من إعداد (جابر عبد الحميد و محمد فخر الإسلام).

أما النتائج المتحصل عليها فتمثلت فيما يلي:

1- أشارت إلي عدم وجود أثر دال للجنس أو الفئة العمرية على عمليات تحمل الضغوط، أي أن النساء العاملات لديهن نفس قدرة التحمل و معالجة الضغوط التى يتمتع بها الذكور.

2- وجود علاقة دالة بين عدد من متغيرات الشخصية كالثقة في النفس، و العصبية، و تقدير الذات، و بين عمليات تحمل الضغوط، تختلف باختلاف المواقف الضاغطة و الخصائص النفسية للأفراد.

3- أن العصبية و تقدير الذات يمكن اعتبارهما متغيرين منبئين بعمليات التحمل خاصة العمليات السلوكية الموجهة نحو الانفعال.(لطفي إبراهيم، 1994، ص. ص.25 – 30)

بما أن هذه الدراسة أثبت أنه ليس هناك أثر دال لعامل الجنس و الفئة العمرية، كما أن للمتغيرات الشخصية مثل الثقة بالنفس و العصبية و تقدير الذات لها علاقة بعمليات تحمل الضغوط، بالإضافة إلى أن العصبية و تقدير الذات يدلان على قدرة التحمل. و بالتالي يمكن الاستناد على هذه الدراسة كإطار مرجعي لمقارنة نتائج الدراسة بها.

2-1-2- دراسة (مايسة النيال و هشام عبد الله، 1997):

أجري الباحثان (مايسة النيال و هشام عبد الله) دراسة بعنوان: (أساليب مواجهة ضغوط أحداث الحياة و علاقتهما ببعض الاضطرابات الانفعالية لدى عينة من طلاب و طالبات جامعة قطر). و كان يهدف الباحثان إلي معرفة العلاقة بين بعض أساليب مواجهة ضغوط أحداث الحياة (التوجه الانفعالي، و نحو التجنب، و نحو الأداء) و بعض الاضطرابات الانفعالية التي تتمثل في (القلق و الاكتئاب و الوسواس القهري – العصبية) و تأثير كل من الجنس و العمر و نوع العمل و الحالة الاجتماعية.

بلغت عينة الدراسة (244 طالبا و طالبة)، (49 من الذكور)، و (195 من الإناث) من المتزوجين و غير المتزوجين، تراوحت أعمارهم بين أكثر وأقل من (21)، و ممن يعمل و من لا يعمل، و من التخصصين العلمي و الأدبي.

أما أدوات القياس فتمثلت فيما يلي:

1- مقياس أساليب مواجهة ضغوط أحداث الحياة ، من إعداد الباحثين.

2- مقياس الاضطرابات الانفعالية، من (إعداد إبراهيم على ، و مايسة النيال، 1992)

فالنتائج المتحصل عليها كانت كالتالي:

1- وجد أن هناك علاقة إرتباطية موجبة بين الأسلوبين السلبيين في مواجهة الضغوط و هما : التوجه الانفعالي و التوجه نحو التجنب، وبين الاضطرابات الانفعالية (القلق و الاكتئاب و الوسواس القهري و العصبية) و علاقة إرتباطية سالبة بين أسلوب التوجه نحو الأداء (الإيجابي) و بين الاضطرابات الانفعالية.

2- لم توجد أي فروق تتعلق بأثر متغيرات الدراسة على أسلوب التوجه الانفعالي فيما عدا عامل التخصص.

3- وجد أن الذكور أكثر ميلا لاستخدام التوجه نحو الأداء مقارنة بالإناث، و كذلك المتزوجون.

4- وجد أن مجموعة مرتفعي الاضطرابات الانفعالية يعتمدون على أسلوب التوجه الانفعالي، و اعتبر أسلوب التوجه الانفعالي منبئ لبعض الاضطرابات الانفعالية.(مايسة النيال، هشام عبد الله، 1997، ص.ص. 85- 141)

لقد توصل الباحثان إلي أن الذكور و الإناث (المتزوجين) هم أكثر استعمالا للأسلوب الإيجابي المتمثل في التوجه نحو الأداء أي استعمال إستراتيجية المهمة. كما توصلا إلى أن الأسلوب السلبي في مواجهة الضغوط ألا و هو أسلوب التوجه الانفعالي يؤدي إلى ارتفاع الاضطرابات الانفعالية مثل القلق و الاكتئاب و الوسواس القهري و العصبية.

يمكن الاعتماد على بعض نتائج هذه الدراسة و المتعلقة بالطلاب فئة الذكور و ذلك بمقارنتها مع فئة الذكور و العاملين في سلك الأمن الوطني و ذلك بالتحقق ما إذا كان كل الأفراد يستعملون إستراتيجية التوجه نحو الأداء أكثر من إستراتيجية التوجه نحو الانفعال أو العكس. و هل التوجه الانفعالي يؤدي عند الشرطي إلي ارتفاع الاضطرابات الانفعالية مثلما تحصلت عليه هذه الدراسة.

2-1-3- دراسة الباحثة (مايسة شكري، 1999):

أجرت الباحثة (مايسة شكري) دراسة بعنوان: (التفاؤل و التشاؤم و علاقتهما بأساليب مواجهة المشقة). و كانت تهدف الباحثة إلي معرفة علاقة الارتباط بين التفاؤل و التشاؤم و بين أساليب مواجهة المشقة لدى كل من الذكور و الإناث.

أجريت الدراسة على (85 فردا) من الذكور و (125 فردا) من الإناث من طلاب كلية الآداب جامعة (طانطا) بأقسامها المختلفة.

الأدوات المستعملة تمثلت في مقياس الأساليب العامة لمواجهة المشقة من إعداد الباحثة.

أشارت النتائج إلي ارتفاع جوهري في متوسط دراجات التفاؤل لدى طلاب الذكور مقارنة بالإناث. كما أوضحت النتائج استخدام الذكور لأساليب قمع الأنشطة المتعارضة، و كبح المواجهة ، وإعادة التعبير الإيجابي ، و البحث عن الدعم الوسيلى، بينما استخدام الإناث التركيز على صرف الانفعال و تصريفه و اللجوء إلي الدين. كما اتضح أن المتفائلين لا يستخدمون أساليب التجنب و إنما يميلون إلي التركيز على المشكلة ، على عكس المتشائمين الذين يبحثون عن الدعم الانفعالي و الإنكار، أما اللجوء إلي الدين فيخدم لدي المتفائلين إعادة التفسير الإيجابي و المواجهة الفعالة ، بينما يؤدي وظيفة الدعم الانفعالي لدى المتشائمين.(مايسة شكري، 1999، ص. 1- 39)

لقد قدمت هذه الدراسة متغيرا هاما لمواجهة الضغوط ألا و هو التفاؤل و التشاؤم، بحيث كلما كان الفرد متفائلا يستخدم أكثر أسلوب المواجهة المركز على المشكلة و لا يتجنبها مثلما هو الحال عند الأشخاص المتشائمين الذين يستعملون أسلوب المواجهة المركز على التجنب و البحث عن الدعم الانفعالي. و نلاحظ أن متغير التفاؤل و التشاؤم عنصر مهم لمواجهة الضغوط من خلال ما لوحظ في الميدان أي أن هناك من المفحوصين الذين يستعملون كثيرا أسلوب المواجهة المركز على التجنب أو الإنكار و هم أشخاص جد متشائمين و يعانون من اضطرابات نفسية مثل الحصر النفسي و الاكتئاب.

2-2- دراسات تناولت الضغوط المهنية:

2-2-1- دراسة (حمدى الفرماوى، 1997):

أجري (حمدى الفرماوى) دراسة بعنوان:(ضغوط العمل و الاتجاه نحو التدريب لدى المتدربين أثاء الخدمة في الكويت). و كان يهدف الباحث إلي معرفة دور الضغوط النفسية المهنية بصفة عامة و برنامج التدريب بصفة خاصة، و كذلك تأثير الخبرة و الجنس و الاتجاه نحو التدريب على الضغوط المهنية.

بلغت عينة البحث (100 متدرب و متدربة) في مهن مختلفة:الشئون المالية و الاجتماعية و الأعمال الكتابية و الإدارية و الهندسة و الطيران و القانون و التغذية و السكرتارية و البترول. أما أدوات البحث فتمثلت في استبيان ضغوط العمل من إعداد (على عسكر و أحمد عبد الله، 1998) و مقياس الاتجاه نحو التدريب من إعداد الباحث.

لقد أثبتت الدراسة أن الضغوط المهنية تؤثر على التدريب و لكنها تقل بزيادة الخبرة و مدى مستوى إحساس الفرد بالضغط المهني. و بينت كذلك أن النساء العاملات لم يختلفن في درجة الإحساس بالضغوط المهنية عن الرجال أثناء الالتحاق بدورات التدريب. (حمدى الفرماوى، 1997، ص. 139 –158)

بما أن هذه الدراسة أثبتت بأنه كلما زادت الخبرة المهنية قل الضغط المهني، فهل هذا ينطبق على موظفي المجتمع و خصوصا على شريحة موظفي الشرطة وهذا ما سوف تسعى الدراسة الحالية إلي التحقق منه.

2-2-2- دراسة (عويد المشعان، 1998):

أجري (عويد المشعان) دراسة بعنوان: (مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين في المرحلة الثانوية بدولة الكويت و علاقتها بالاضطرابات السيكوسوماتية). و كان يهدف الباحث إلي التعرف على مصادر الضغوط المهنية و مدى شدتها لدى المدرسين الكويتيين و المدرسين غير الكويتيين.

تكونت العينة من (377 من الذكور) و (369 من الإناث)، بواقع (363 من الكويتيين)، و (366 من غير الكويتيين)، (49) من مدرسي المواد النظرية و(257) من مدرسي المواد العلمية. أما أدولت القياس تمثلت في مقياس الضغوط النفسية من إعداد (فنيمان، 1985) و تعريب (منصور البيلاوي، 1989).

لقد كشفت النتائج عن وجود فروق دالة إحصائيا في الضغوط المهنية و الاضطرابات السيكوسوماتية من حيث الجنس و الجنسية و التخصص. كما أن المدرسات أكثر شعورا بالضغوط المهنية ، و ذلك يرجع إلي التعارض بين متطلبات الدور في العمل و المنزل مما يترتب عليه الإصابة بالاضطرابات النفس- جسمية. كذلك كشفت هذه الدراسة أن المدرسيين الكويتيين أكثر تعرضا للضغوط المهنية و الاضطرابات السيكوسوماتية من غير الكويتيين، و كذلك مدرسو المواد العلمية – و بخاصة في مصادر العبء المهني- أكثر إحساسا بالضغوط من مدرسي المواد النظرية. (هدي طاهر أحمد داود، 2002 ، ص. ص. 100 - 101)

تشير هذه الدراسة إلي أن الضغط المهني و الاستجابة له تختلف من بلد إلى آخر و من جنس إلي آخر و من تخصص إلى آخر، و هذا ما يبرز مدي أهمية البحث في هذا الموضوع و التدقيق فيه أكثر فأكثر، خاصة و أن أفراد عينة الدراسة الحالية يختلفون من حيث المنطقة و المهمة، و بالتالي يمكن التحقق من مدي علاقة اختلاف الأدوار في العمل و الضغط المهني .

تعقيب على الدراسات العربية:

1 ـ تعقيب على الدراسات التى تناولت الضغوط و أساليب مواجهتها:

لقد اشتركت أهداف الباحثين في دراسة الضغط من حيث معالجة أنواع أساليب المواجهة بشكل عام (دراسة الباحث لطفي إبراهيم، 1994)، (مايسة النيال و هشام عبد الله ، 1997)، (مايسة شكري، 1999).

كما ارتبطت دراسة أساليب مواجهة الضغوط بمتغيرات مختلفة ببعض الاضطرابات الانفعالية (مايسة النيال و هشام عبد الله، 1997) و بالتفاؤل و التشاؤم (مايسة شكري، 1999). أما دراسة الباحث لطفي إبراهيم، 1994) فقد ارتبطت بدراسة دور متغيرات الشخصية في مقاومة الضغط.

2 ـ تعقيب على الدراسات التي تناولت الضغوط المهنية:

ركزت الدراسة المذكورة سابقا (عويد المشعان، 1998)على دراسة الضغوط المهنية الناتجة عن مهنة التدريس فيما عدا دراسة (حمدى الفرماوي ، 1997) التي تناولت مهنا مختلفة.

أشارت نتائج دراسة (حمدى الفرماوي، 1997) أن الخبرة عامل مساعد للتقليل من الشعور بالضغط المهني.

يُستنتج من خلال نتائج الدراسات العربية المذكورة أعلاه بالمقارنة مع الدراسات الجزائرية التي سوف يتم عرضها لاحقا أن مهنة التمريض تعتبر من المهن الأكثر عرضة للضغوط و عليه يحاول جمع أكبر قسط من الدراسات حول مهنة التمريض في الجزائر نظرا لنقص الدراسات حول الشرطي الجزائري بصفة عامة.

3 ـ دراسات جزائرية حول إستراتيجيات مواجهة المواقف الضاغطة في ميادين متعددة:

3 ـ 1ـ دراسة (دليلة عيطور، 1997):

أجرت (دليلة عيطور) دراسة تحت عنوان: (الضغط النفسي ـ الاجتماعي لدي الممرضين). و كانت تهدف الدراسة للكشف عما إذا كان هناك اختلاف في درجة الضغط ، و كذا في استعمال استراتيجيات المقاومة بين كل من العاملين و طلبة القطاع الصحي. و عليه جاءت إشكالية الباحثة كالتالي: ما هي استراتيجيات المقاومة التي يستعملها الممرضون لمواجهة المواقف الضاغطة للتخفيف من درجة الضغط المهني الاجتماعي. و ما مدي ارتباط هذه الأساليب بعوامل الشخصية، وهل هناك اختلاف في دراجات الضغط و استراتيجيات المقاومة بين الممرضين و الطلبة الممرضين.

ولمعالجة إشكالية البحث، طرحت الباحثة الفرضية التالية: يخضع العاملون بالقطاع الصحي إلي ضغط مهني مرتفع، و أن حدّته و طرق التعامل معه متعلقة بالفروق الفردية و بأساليب المقاومة المستعملة.

و للكشف عن الضغط المهني عند الممرضين و الطلبة الممرضين ، استعملت الباحثة المنهج التجريبي العاملي (متعدد العوامل). كما اعتمدت في عينة بحثها على (310 فردا) من القطاع الصحي. (155 طالبا) في التمريض العام (88 أنثي و 67 ذكر) و(155) من الممرضين من مختلف مستشفيات الجزائر العاصمة (73 أنثي و 82 ذكر).

أما أدوات البحث، فقد اعتمدت الباحثة على بطارية من الاختبارات:

ـ للكشف عن درجة الضغط ، طورت الباحثة سلما مماثلا لسلم الفروق المعنوية لـ (أسجود)

(Osgood) الذي يقيس الأنا المهني الواقعي و المثالي.

ـ مقياس أساليب المقاومة (للازاروس) الذي يحتوي على (68 بند).

ـ اختبار فعالية الذات(Sherer)(SES).

ـ اختبار القلق(S.T .A. Isperlgerger).

ـ اختبار تقدير الذات(S.T.A. Rosenberg)

أما الأدوات الإحصائية فهي كالتالي:

ـ التحليل العاملي لمقياس الضغط.

ـ مقارنة وصفية (عن طريق دراسة المتوسطات الحسابية) بين الأنا المهني الواقعي و الأنا المهني المثالي.

ـ التحليل الانحداري لهدف دراسة و تحديد مدي شدة تأثير المتغيرات المستقلة (كالسن، تقدير الذات، فعالية الذات، القلق و الوسائل الدفاعية) على عوامل الضغط.

أما نتائج الدراسة، فلقد اتضح للباحثة من خلال التحاليل الإحصائية، أن هناك متغيرات يمكن استعمالها مؤشرا يسمح لها بالتنبؤ بالضغط و مدي شدته ، و من المتغيرات التي تؤثر على الضغط متغير القلق بحيث زاد في الارتفاع.

كذلك من العوامل التي تؤثر على الضغط و درجته ، عامل تقدير الذات، بحيث أثبتت التحاليل الإحصائية أن الارتفاع في درجة تقدير الذات تؤدي إلي انخفاض في درجة الضغط و العكس صحيح.

كما توصلت الباحثة أن لفعالية الذات دورا فعالا في التخفيض من درجة الضغط كما لها تأثير إيجابي على إمكانيات و قدرات الفرد و على استراتجياته الدفاعية للتكيف مع المواقف الضاغطة.

كما دلت نتائج الباحثة أن الإستراتيجيات المتمركزة حول المشكل تلعب دور المؤشر الأقوى للضغط، فكلما استعمل الفرد هذه الإستراتيجية للتكيف كلما ارتفع الضغط، في حين كلما استعمل الإستراتيجيات المتمركزة حول الانفعال كلما انخفضت درجة الضغط.

تشير كذلك نتائج دراسة الباحثة إلى أن الذكور و الإناث يختلفون في استعمالهم الإستراتيجيات الدفاعية، بحيث يميل الذكور لاستعمال الإستراتيجيات المتمركزة حول المشكل. أما الإناث تسعي إلي استعمال الإستراتيجيات المتمركزة حول الانفعال، و فسرت الباحثة هذا الاختلاف بالعودة إلي عملية التطبيع الاجتماعي الذي يؤهل المرأة فيه بطريقة تجعلها أكثر حساسية من الرجل.

يلاحظ أن هناك جوانب توصلت إليها الباحثة (دليلة عيطور)، و التي تهمنا في الدراسة الحالية؛ مثل متغير القلق و انخفاض تقدير الذات و عدم فعالية الذات التي تعتبر من العوامل التي تؤدي إلي ارتفاع الضغط.

كما توصلت الباحثة إلي أنه كلما استعمل الممرضون العاملون أو الطلبة الاستراتيجيات المركزة حول المشكل للتكيف كلما زاد الضغط ، و كلما تم استعمال الاستراتيجيات المركزة حول الانفعال كلما انخفضت درجة الضغط. فهذا الجانب من الدراسة كذلك مهم لأنه يراد التحقق ما هي الاستراتيجيات (المركزة حول المشكل أو المركزة حول الانفعال) الأكثر استعمالا و الأنجع من أجل التكيف مع المواقف الضاغطة.

3 - 2- دراسة الباحثة (نبيلة بوعافية، 2002):

أجرت (نبيلة بوعافية) بحثا بعنوان: (الضغط المهني عند المدرين و علاقته بإستراتيجيات المقاومة و تقدير الذات)، و كانت تهدف الدراسة إلي تحديد مستويات الضغط المهني عند المدرين الجزائريين في مصادره المختلفة. و بالتالي إشكالية البحث كانت تدور حول التساؤلات التالية:

1-هل يعرف المديرون ضغطا مهنيا مرتفعا (يفوق المتوسط) فيما يخص مصادره الستة المختلفة (العمل في حد ذاته، الدور الاداري، العلاقات البينشخصية، السيرة المهنية و الانجاز، البنية و الجو التنظيمي، التوجه البيت – العمل)؟

2 -هل يميل المديرون إلي استعمال حل المشكل لمواجهة المواقف الضاغطة؟

3-هل يملك المديرون مستوى تقدير ذات مرتفع؟

4-هل هناك علاقة ارتباطية بين مصادر الضغط المهني (كل على حدي) و طبيعة استراتيجيات المقاومة المستعملة من طرف المديرين؟

5-هل هناك علاقة ارتباطية بين مصادر الضغط المهني (كل على حدي) و مستوى تقدير الذات؟

6-هل هناك علاقة ارتباطية بين طبيعة استراتيجيات المقاومة المستعملة و مستوى تقدير الذات عند المديرين؟

و للإجابة على هذه التساؤلات قدمت الباحثة الفرضيات التالية:

1- يعرف المديرون ضغطا مهنيا مرتفعا (يفوق المتوسط) فيما يخص مصادره الستة المختلفة (العمل في حد ذاته، الدور الإداري، العلاقات البينشخصية، السيرة المهنية و الانجاز، البنية و الجو التنظيمي، التواجه البيت- العمل).

2- يميل المديرون إلى استعمال استراتيجيات حل المشكل لمواجهة المواقف الضاغطة.

3- يملك المديرون مستوى تقدير ذات مرتفع.

4- هناك علاقة ارتباطية بين مصادر الضغط المهني (كل على حدي) و طبيعة استراتيجيات المقاومة المستعملة من طرف المديرين.

5- هناك علاقة ارتباطية بين مصادر الضغط المهني (كل على حدي) و مستوى تقدير الذات.

6- هناك علاقة ارتباطية بين طبيعة استراتيجيات المقاومة المستعملة و مستوى تقدير الذات عند المديرين.

اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي. و في اختيار عينتها أخذت بعين الاعتبار الخصائص التالية:

- عينة البحث شملت على (80 مديرا)، تتوفر فيهم الشروط التالية: من جنس الذكور، ينتمون إلى مؤسسات عمومية اقتصادية، يشغلون المناصب التالية: (مدراء عامون و مدراء مركزيون للمديريات التالية: (مدرية التجارة و التسويق، مديرية المحاسبة و المالية، مديرية الإنتاج و الإدارة العامة)، و مدراء الوحدات. أما الخبرة المهنية فإنها لا تقل عن سنة.

- الأدوات المستعملة في هذا البحث:- مقياس مصادر الضغط في مكان العمل (كوبر، ستون و ليامس،1988)(COOPER,STONE &WILLIAM)

- مقياس المقاومة (بولهان و جماعتها،1994)(PAULHAN & al)

- مقياس تقدير الذات(لكوبر سميث،1967) (COOPER SMITH) بالإضافة إلي استعمال استمارة المعلومات.

أما فيما يتعلق بالتقنيات الإحصائية، فقد استعملت الأساليب الوصفية و المتمثلة في المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية و النسب المئوية بالإضافة إلي الأساليب الاستدلالية حيث تم استخدام اختبار فريدمان (Friedman test) لقياس الفروق بين الرتب، و اختبار كاف تربيع (كا^2) لمعرفة الدلالة الإحصائية لتلك الفروق.

النتائج التي تحصلت عليها الباحثة كالتالي: لقد تحققت من الفرضية الأولى أي أن المديرين يعرفون ضغطا مهنيا مرتفعا في مصادره المختلفة ما عدا الضغط الناتج عن العلاقات البينشخصية التي جاءت نتائجه غير دالة إحصائيا.أما الفرضية الثانية التي تنص

على أن المديرين يميلون إلي استعمال استراتيجيات حل المشكل لمواجهة المواقف الضاغطة فقد تحققت. كذلك بالنسبة إلي الفرضية الثالثة، بحيث تبين أن أغلبية المدراء يملكون تقديرا عاليا للذات.أما الفرضية الرابعة فلم تتحقق بحيث لم ترتبط مصادر الضغط المهني الستة في مجملها باستراتيجيات المقاومة الخمسة. فيما يخص الفرضية الخامسة فقد توصلت الباحثة إلي أن مستوى تقدير الذات لا يعد مؤشرا أساسيا للزيادة أو الخفض من حدة الضغط المهني. أما الفرضية السادسة و الأخيرة لقد تحققت بحيث تقدير الذات ارتبط في علاقة موجبة دالة مع استراتيجيات المقاومة المركزة علي حل المشكل. و ارتبط في علاقة سلبية دالة مع استراتيجيات المقاومة المركزة علي الانفعال. و بالتالي يمكن القول أن اعتماد المديرين علي استراتيجيات حل المشكل يؤدي إلي ارتفاع تقديرهم لذواتهم.

و نظرا أن مهنة الشرطي هي مهنة التزامات، بحيث مهما كانت رتبة هذا الأخير، فإن لديه درجة من المسؤولية رغم أنها متفاوتة من رتبة إلي أخرى ، يلاحظ أن دراسة الضغط المهني لدى المديرين لديه علاقة بموضوع الدراسة الحالية لما يفترض على المدراء من مسؤوليات ومهام تستلزم النشاط و اليقظة مثلما هو الحال عند عمال سلك الأمن الوطني، الممرضين و مهنة الحماية المدنية.

كما أن الفرضية الأولي التي قامت (نبيلة بوعافية) بدراستها يمكن أن تفيد في الجانب المنهجي لخطوات الدراسة، أي الخطوة الأولي التي يجب القيام بها، هي قياس الضغط المهني، و بالتالي يمكن المقارنة بنتائج دراسة (نبيلة بوعافية).

بما أن الفرضية الثانية التي قامت (الباحثة) بالتحقق منها و المتمثلة في ميل المدراء إلي استعمال استراتيجيات حل المشكل لمواجهة المواقف الضاغطة لها علاقة بما يبحث عنه، بحيث تسعى الدراسة الحالية للبحث عمّا إذا كانت إستراتيجية حل المشكل أو إستراتيجية الانفعال هي الأكثر استعمالا لمواجهة المواقف الضاغطة عند الشرطي الجزائري.

3 - 3 - دراسة (نسيمة جلولي شتوحي ، 2003):

قامت (نسيمة جلولي شتوحي،2003) بدراسة تحت عنوان الإنهاك المهني عند الممرضين و استراتيجيات المقاومة المستخدمة). و قد تناولت الباحثة في إشكالية البحث التساؤلات التالية:

1- هل يعاني ممرضوا (مستشفي مصطفي باشا الجامعي) من إنهاك مهني، و هذا وفقا لأبعاده الثلاثة المستخدمة في مقياس (ماسلاش) لقياس الإنهاك المهني؟

2- ما هي استراتيجيات المقاومة الأكثر استخداما عند الممرضين العاملين (بمستشفي مصطفي باشا الجامعي) للتقليل من شدة الإنهاك المهني؟

3- هل يوجد فرق في التعرض لشدة الإنهاك المهني بين ممرضي مصالح العناية المركزة و ممرضي المصالح الطبية (بمستشفي مصطفي باشا الجامعي)، و هذا وفقا للأبعاد الثلاثة لمقياس الإنهاك المهني؟

4- هل يوجد اختلاف في استخدام استراتيجيات المقاومة بين ممرضي العناية المركزة و ممرضي المصالح الطبية (لمستشفي مصطفي باشا الجامعي)؟

5- هل تميز المتغيرات الفردية كالجنس و الأقدمية بين ممرضي (مستشفي مصطفي باشا الجامعي) في شدة الإنهاك المهني و استراتيجيات المقاومة المستخدمة؟

و كإجابة مؤقتة لتساؤلاتها قدمت الباحثة الفرضيات الخمسة الآتية: الأولي و المتمثلة في معانات ممرضي (مستشفي مصطفي باشا الجامعي) من إنهاك مهني. أما الفرضيات الجزئية فهي كالتالي:

1- يعاني ممرضي (مستشفي مصطفي باشا الجامعي) من إنهاك انفعالي.

2- يعاني ممرضي (مستشفي مصطفي باشا الجامعي) من فقدان الشعور التعاطفي.

3- يعاني ممرضي (مستشفي مصطفي باشا الجامعي) من نقص الانجاز في العمل.

أما الفرضية الثانية فهي كالتالي: يميل ممرضي (مستشفي مصطفي باشا الجامعي) إلي استخدام إستراتيجية التجنب مع التفكير الايجابي كإستراتيجية للتقليل من الإنهاك المهني.

فيما يتعلق بالفرضية الثالثة فهي كالآتي: هناك فرق في التعرض لشدة الإنهاك المهني بين ممرضي مصالح العناية المركزة و ممرضي المصالح الطبية (بمستشفي مصطفي باشا الجامعي)، و هذا وفقا للأبعاد الثلاثة لمقياس الإنهاك المهني. أما الفرضيات الجزئية، فكانت تتمثل فيما يلي:

1- توقع الباحثة فرقا بين ممرضي مصالح العناية المركزة و ممرضي المصالح الطبية في شدة الإصابة بالإنهاك الانفعالي.

2- توقع الباحثة فرقا بين ممرضي العناية المركزة و ممرضي المصالح الطبية في شدة فقدان الشعور التعاطفي.

3- توقع الباحثة فرقا بين ممرضي العناية المركزة و ممرضي المصالح الطبية في شدة نقص الانجاز في العمل.

أما فيما يخص الفرضية الرابعة فهي كالتالي: توقع الباحثة وجود اختلاف بين ممرضي مصالح العناية المركزة و ممرضي المصالح الطبية.

أما الفرضية الخامسة و الأخيرة فتمثلت في توقع الباحثة وجود فرق بين الممرضين في شدة الإنهاك الانفعالي و في استخدام استراتيجيات المقاومة من حيث الجنس و الأقدمية في العمل. أما الفرضيات الجزئية و هي كالتالي:

1- توقع الباحثة وجود فروق بين الذكور و الإناث في شدة الإنهاك المهني، و هذا حسب أبعاده الثلاثة.

2- توقع الباحثة وجود فروق بين الذكور و الإناث في استخدام استراتيجيات المقاومة.

3- توقع الباحثة وجود فروق بين الذكور و الإناث في شدة الإنهاك المهني و هذا حسب الأقدمية في العمل.

4- توقع الباحثة وجود فروق في استخدام استراتيجيات المقاومة بين الممرضين و هذا حسب الأقدمية في العمل.

و كانت تهدف الدراسة إلي معرفة هل توجد فروق في الإنهاك المهني بين الممرضين في المصالح الإستشفائية المختلفة لدي (مستشفي مصطفي باشا الجامعي). و كانت تهدف كذلك إلي التعرف على استراتيجيات المقاومة المستخدمة من طرف الممرضين للتقليل من الإنهاك المهني، ثم تحديد العوامل المميزة لكل من شدة الإنهاك المهني و استراتيجيات المقاومة، و هذا من حيث الجنس و الأقدمية. و كذلك تطبيق مقياس الإنهاك المهني عند الممرضين من إعداد (كريستينا ماسلاش،1978) علي عينة جزائرية.

و للتحقق من كل هذا، اعتمدت الباحثة في دراستها على التصميم البعدي، كما اعتمدت على المنهج المقارن لأنها قامت بمقارنة حالات و أشكال المقاومة و كذلك شدة الإنهاك المهني بين مجموعات في مصالح مختلفة.

أما عينة البحث فقد تكونت من مجموعتين، مجموعة الممرضين الذين يعملون في مصالح العناية المركزة و المصالح الإستعجالية و مجموعة ثانية تتكون من ممرضين يعملون في المصالح الطبية، حيث شملت العينة أفرادا من كلا الجنسين (ممرضات و ممرضين)، كما تم الأخذ بعين الاعتبار مدة العمل و الشهادة المتحصل عليها حتى يكون لديهم نفس المستوى التعليمي و نفس الالتزامات العلمية و العملية. في البداية كانت عينة البحث تتكون من (200 ممرض و ممرضة)، و عند جمع الإجابات أصبحت عينة البحث الصالحة و الخادمة لموضوع الدراسة تتكون من (140 ممرض)، (73 ممرض) يمثل

عينة الممرضين العاملين في مصالح العناية المركزة و (67) تمثل عينة الممرضين العاملين في المصالح الطبية، أما بالنسبة للجنس فان عدد الذكور هو (51 منهم 32 ممرض) يعملون في المصالح الاستعجالية و (19) يعملون في المصالح الطبية. أما الإناث فهناك (89 ممرضة) ،(41) تعملن في المصالح الاستعجالية و العناية المركزة و(48) تعملن في المصالح الطبية.

جدول رقم (1): يمثل عينة الدراسة.

المصلحة / الجنس	المصلحة الإستعجالية العناية المركزة	المصالح الطبية	المجموع
إنـــاث	41	48	89
ذكـــور	32	19	51
	73	67	140

و للكشف عن الإنهاك المهني و استراتيجيات المقاومة المستعملة لدى عمال القطاع الصحي (الممرضين) استعملت الباحثة أدوات البحث التالية:سلم الإنهاك المهني لـ (ماسلاش، 1981)(MBI) (Maslach Burn out inventory)، و مقياس المقاومة لـ (بولهان، 1994) (Paulhan)

أما أدوات المعالجة الإحصائية المستعملة هي المنهج الإحصائي الوصفي (جمع البيانات، تنظيمها بالتبويب أو الترتيب في الجداول، تمثيلها أو عرضها، تحليلها، تفسيرها و قراءة ما تنطوي عليه من معان ثم تلخيصها) و المنهج الاستدلالي (اختبار Z ، اختبار T و تحليل التباين Anova) و تمت المعالجة عن طريق الرزنامة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss).

أما النتائج التي توصلت إليها الباحثة فتمثلت في قبول الفرضية الأولي بأن الممرضين يعانون من إنهاك انفعالي مرتفع و من شدة متوسطة لكل من فقدان الشعور التعاطفي و نقص الانجاز الشخصي في العمل. و لقد تحققت كذلك الفرضية الثانية و التي تنص أن ممرضي (مستشفي مصطفي باشا الجامعي) يستعملون أولا إستراتيجية التجنب ثم تأتي إستراتيجية التأنيب الذاتي ثم البحث عن الدعم الاجتماعي ثم إستراتيجية حل المشكل و في الأخير إعادة التقييم الايجابي.

فيما يخص الفرضية الثالثة، تحققت فقط على مستوى البعد الأول (الإنهاك الانفعالي) و البعد الثاني (فقدان الشعور التعاطفي) و لم تتحقق على مستوى البعد الثالث (نقص الانجاز الشخصي في العمل). أما الفرضية الرابعة فقد تم قبولها جزئيا لأنه تحققت الفروق على مستوي إستراتيجية البحث عن الدعم الاجتماعي و إستراتيجية التجنب مع التفكير الايجابي و لم تتحقق على مستوي إستراتيجية التأنيب الذاتي و إستراتيجية حل المشكل و إستراتيجية إعادة التقييم الايجابي. أما الفرضية الخامسة و الأخيرة لقد تحققت على مستوي إستراتيجية التأنيب الذاتي و إستراتيجية التجنب و التفكير الايجابي أي أن هناك فروقا بين الممرضين في استخدام هذه الاستراتيجيات و هذا حسب الأقدمية في العمل.

قامت (نسيمة جلولي شتوحي) بدراسة موضوع حساس نظرا لما تحتله مكانة الممرضين من أهمية في السلك الإستشفائي، بحيث حاولت من خلال هذه الدراسة الكشف عن شدة الإنهاك الانفعالي عند الممرضين و كيفية مقاومتهم لهذا الأخير باستعمالهم الاستراتيجيات التي تساعدهم على ذلك. و بما أن الضغط المهني هو مؤشر يمكن أن يؤدي إلي الإنهاك المهني، و هذا ما لوحظ في العديد من المرات من خلال الممارسة الميدانية . كما أن استراتيجيات المواجهة هي كيفية التعامل مع مختلف المواقف الصعبة و التخفيف من القلق الناتج عنها. و عليه يمكن الاعتماد على هذه الدراسة كدراسة سابقة.

3 ـ 4 ـ دراسة (صبرينة غربي، 2004):

قامت (صبرينة غربي) بدراسة تحت عنوان: (مستويات الضغط المهني و علاقتها بمستويات الاكتئاب لدي الممرضين). كانت تهدف الدراسة إلي معرفة مستويات الضغط و نوعية الاضطرابات التي يخلفها. و قد تناولت الباحثة في إشكالية بحثها التساؤلات التالية:

ـ هل يعاني الممرض في القطاع الصحي العمومي من الضغط المهني؟

ـ هل يعاني الممرض في القطاع الصحي العمومي من الاكتئاب؟

ـ هل هناك علاقة ارتباطية بين مستويات الاكتئاب و مستويات الضغط المهني؟

لمعالجة إشكالية بحثها قدمت الباحثة الفرضيات التالية:

1 ـ يعاني الممرض في القطاع الصحي العمومي من الضغط المهني المرتفع.

2 ـ يعاني الممرض في القطاع الصحي العمومي من الضغط المهني نتيجة المصادر التالية: (ظروف العمل، العلاقات مع جماعة العمل، المرضي و المرافقين، التنظيم، التواجه بيت ـ عمل، خصائص المهمة).

3 ـ يظهر الضغط المهني لدي الممرضين على شكل (أعراض نفسية، أعراض سلوكية، أعرض سيكوسوماتية، أعراض معرفية).

4 ـ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوي الضغط بدلالة المتغيرات الفردية و التنظيمية التالية: (الجنس، السن، الحالة المدنية، المستوى التعليمي، الأقدمية، نوع المصلحة).

5 ـ يعاني الممرض في القطاع الصحي العمومي من الاكتئاب المتوسط.

6 ـ هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوي الاكتئاب لدي الممرضين بدلالة المتغيرات الفردية و التنظيمية التالية: (الجنس، السن، الحالة المدنية، المستوي التعليمي).

7 ـ توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني و الاكتئاب لدي الممرضين في القطاع الصحي العمومي.

8 ـ توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الضغط و مستويات الاكتئاب لدي الممرضين في القطاع الصحي العمومي.

9 ـ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في شدة الضغط لدي الممرضين المكتئبين و غير المكتئبين في القطاع الصحي العمومي.

لمعالجة موضوع بحثها، اختارت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي. أما عينة البحث فقد احتوت علي 120 ممرض (65 مكتئب و 55 غير مكتئب). كان عدد الذكور(45) أما الإناث (75) و السن كان يتراوح بين (26 سنة إلي 51 سنة).

أما أدوات البحث فتمثلت في مقياس مصادر و أعراض الضغط المهني (تم بناؤه من طرف الباحثة) ، و مقياس (بيك) للاكتئاب. و لاختبار صحة الفرضيات المطروحة في الدراسة لجأت الباحثة إلي التقنيات الإحصائية التالية: التكرارات و النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، اختبار الدلالة (T)، معامل ارتباط (بيرسون) الخاص بمعطيات كمية، تحليل الثابت الأحادي (أنوفا)، تحليل التباين الرباعي. و تمت المعالجة الإحصائية على برنامج الإعلام الآلي (SPSS) أي الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية.

أما نتائج البحث فقد خلصت إلي أن نسبة عالية من الممرضين يعانون تكرارا و شدة في الضغط المهني. أما فيما يخص المصادر، فقد احتلت المرتبة الأولي ظروف العمل، ثم في

المرتبة الثانية سلوك المرضي، ثم المرافقين، ثم العلاقات و في المرتبة الأخيرة التنظيم و التوجيه بيت ـ عمل.

كما توصلت إلي أن الأعراض النفسية و السيكوسوماتية احتلت المرتبة الأولي ثم تأتي الأعراض السلوكية و المعرفية، أما أثر المتغيرات الشخصية و التنظيمية (السن، الجنس، نوع المصلحة، الأقدمية، وسيلة النقل) لم يكن لها أثر . وبينت النتائج أن الممرضين يعانون من الاكتئاب و أن هناك علاقة ارتباطية بين مستويات الاكتئاب و مستويات الضغط. كما أن هناك فروقا بين المكتئبين و الغير المكتئبين في شدة الضغط.

من خلال نتائج الدراسة التي توصلت إليها الباحثة، و التي تمثلت في معاناة الممرضين من شدة الضغط ، بحيث كانت ظروف العمل هي الأكثر تأثيرا في نشأة الضغط لدي الممرضين. أما التنظيم و توجيه بيت ـ عمل كان في المرتبة الأخيرة. و بما أنه يراد البحث في الدراسة الحالية عمّا إذا كان الشرطي يعاني من شدّة الضغط و ما إذا كانت ظروف العمل لها تأثير كبير في نشأة الضغط ، يمكن الاستناد بدراسة (صبرينة غربي) كدراسة سابقة.

3 ـ 5 - دراسة (عائشة بوكنوس، 2004):

قامت الباحثة (بوكنوس،2004) بدراسة تحت عنوان (الاكتئاب و إستراتيجيات المقاومة عند الأبناء ذوي الوالدين المطلقين) و قد تناولت الباحثة في إشكالية بحثها التساؤلات التالية:

هل يظهر الأبناء ذوي الوالدين المطلقين حالات اكتئابية؟ و هل لها علاقة بإستراتيجيات المقاومة التي يستخدمونها لمواجهة المواقف الضاغطة؟ و للإجابة على التساؤلات التالية قدمت الباحثة الفرضيات التالية:

1- يظهر الأبناء ذوي الوالدين المطلقين دراجات متفاوتة في الاكتئاب.

2- الأبناء ذوي الاكتئاب غير الشديد يستخدمون إستراتيجيات مركزة حول حل المشكل

3- الأبناء ذوي الاكتئاب الشديد يستخدمون أكثر إستراتيجيات مركزة على الانفعالات.

4- الأبناء الذين يستخدمون إستراتيجيات مركزة على الانفعالات يميلون إلي استخدام إستراتيجية التجنب أو الهروب بالدرجة الأولي.

و كانت تهدف الدراسة إلي الكشف أو معرفة أساليب المقاومة و علاقتها بظهور الاكتئاب عند أبناء الأسر المطلقة. و للتحقيق من ذلك قامت الباحثة بإتباع المنهج الوصفي. أما عينة البحث فقد شملت 50 فردا، يتراوح سنهم مابين (14 سنة إلي 18 سنة) ، ذوي

والدين مطلقين و كلهم متمدرسين حتى يتسنى للباحثة بالقيام بالمقابلة معهم و تطبيق سلم إستراتيجيات المقاومة و مقياس (بيك) للاكتئاب و ذلك في إطار نزيه.

أما التقنيات الإحصائية، فقد تم الاعتماد على الأساليب الوصفية (المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، النسب المئوية) و الأساليب الاستدلالية (اختبار كاف تربيع (كا^2) لمعرفة الدلالة الإحصائية للفروق، اختبار (فريدمان) الذي يقيس الفروق بين الرتب، اختبار(T) الذي يقيس الفروق بين المتوسطات ، و قد تمت المعالجة بالاعتماد على برنامج الإعلام الآلي المعروف باسم الرزنامة الإحصائية للعلوم الاجتماعية.

ووصلت الباحثة إلي النتائج التالية: فيما يخص الفرضية الأولي التي تنص على أن الأبناء ذوي الوالدين المطلقين يظهرون درجات متفاوتة في الاكتئاب، جاءت النتائج غير دالة إحصائيا و بالتالي عدم إمكانية تعميمها على كل المجتمع. أما الفرضية الثانية و التي تتمثل في أن الأبناء ذوي الاكتئاب غير الشديد يستخدمون إستراتيجيات مركزة حول حل المشكل، فقد توصلت الباحثة إلي أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في استعمالهم الإستراتيجيات المركزة حول حل المشكل و الإستراتيجيات المركزة حول الانفعالات.

فيما يتعلق بالفرضية الثالثة و التي هي كالتالي: الأبناء ذوي الاكتئاب الشديد يستخدمون أكثر إستراتيجيات مركزة على الانفعالات فقد تحققت.

أما الفرضية الرابعة و الأخيرة فقد تأكدت، بحيث الأبناء ذوي الاكتئاب الشديد يستخدمون إستراتيجية الهروب بالدرجة الأولي.

لقد تطرقت الباحثة في بحثها حول (الاكتئاب و إستراتيجيات المقاومة عند الأبناء ذوي الولدين المطلقين) إلى دراسة شدة الاكتئاب الناتج عن الضغوطات التي يعانيها الأبناء نتيجة لطلاق الوالدين. كما تناولت دراسة إستراتيجيات المقاومة الأكثر استعمالا لمواجهة مثل هذه الضغوطات.

و بما أنه يراد في الدراسة الحالية دراسة الضغوطات المهنية من حيث الدرجة و إستراتيجيات المواجهة الأكثر استعمالا لمواجهة مثل هذه الضغوطات، فإن هذه الدراسة تساعد في مقارنة النتائج المراد الوصول إليها، لأنها درست شدة الضغط و ما ينتج عنه من اضطراب، بحيث أكدت الباحثة بأن هناك اختلافا في استعمال الإستراتيجيات حسب شدة الضغط، و بالتالي الاضطراب.

3 - 6 - دراسة (صفية شملال حماني، 2007):

أجرت (صفية شملال حماني) دراسة تحت عنوان: (استراتيجيات مقاومة الضغوط المهنية و علاقتها بظهور الاضطرابات السيكوسوماتية). و كانت تهدف الدراسة إلي تحديد استراتيجيات المقاومة التي يستعملها الممرضون لمواجهة الضغوط المهنية و علاقتها بالاضطرابات السيكوسوماتية. و طرحت الباحثة في إشكالية بحثها التساؤلات التالية:

- لماذا تظهر فئة الممرضين العاملين بالمراكز الاستشفائية اضطرابات سيكوسوماتية معينة تحت ظروف عمل ضاغطة بينما نجد فئة أخري تتكيف مع هذه الضواغط و بالتالي عدم ظهور تلك الاضطرابات.

- هل تؤثر نوعية استراتيجيات المقاومة (إستراتيجية المقامة المركزة علي المشكل و إستراتيجية المقامة المركزة علي الانفعال) المستعملة من طرف الممرضين في مواجهة المواقف الضاغطة التي يتعرضون لها علي ظهور الاضطرابات السيكوسوماتية.

لمعالجة إشكالية بحثها، طرحت الباحثة الفرضيات التالية:

- هناك علاقة بين تعرض الممرض للضغط المهني و ظهور الاضطرابات السيكوسوماتية.

- يستخدم الممرضون في مواجهتهم للمواقف الضاغطة، الاستراتيجيات المركزة على الانفعال أكثر من الاستراتيجيات المركزة على المشكل في مقاومة الضغط.

- هناك علاقة ايجابية بين استعمال الممرض في مواجهته للمواقف الضاغطة، الاستراتيجيات المركزة على الانفعال و ظهور الاضطرابات السيكوسوماتية .

يندرج هذا البحث ضمن الدراسة الوصفية الارتباطية ، التي تهدف إلي تحليل العلاقات الموجودة بين العوامل المراد دراستها.

اعتمدت الباحثة في عينة بحثها على(120 فردا) (75 ذكور و 45 إناث)، تتوزع عينة البحث إلي مصلحتين رئيسيتين (الأمراض السرطانية و أمراض الدم).

أما أدوات البحث فقد اشتملت على المقاييس التالية:

- استبيان ادراك الضغط (ليفنستين و آخرون، 1993) (Levenstein, 1983 , PSQ)

- استبيان طرق المقاومة (لازاروس و فولكمان)(Lazarus & Folkman, 1980, WCQ)

- استبيان الأعراض السيكوسوماتية (Vonzerssen)

فيما يخص الأدوات الإحصائية ، فهي كالتالي: التوزيعات التكرارية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري ، و معامل الارتباط (بيرسون). لقد تم الاعتماد على الحاسوب و برنامج (SPSS).

كشفت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ارتباط بين إدراك الممرض للضغط المهني و بين ظهور مستوي مرتفع من الاضطرابات السيكوسوماتية، و هي ذات دلالة إحصائية .

كما أظهرت نتائج هذه الدراسة أن هناك علاقة ارتباطية دالة بين استخدام استراتيجيات المقاومة المركزة على الانفعال و إدراك الضغط لدي الممرض في حين لا يرتبط استخدام الإستراتيجيات المركزة على المشكل و إدراك الضغط المهني، بحيث جاءت علاقة الارتباط غير دالة إحصائيا.

أظهرت كذلك نتائج الدراسة أن هناك علاقة ذات ارتباط قوي بين استعمال الممرض لإستراتيجيات المقاومة المركزة على الانفعال و بين ظهور الاضطرابات السيكوسوماتية. كما أسفرت النتائج عن وجود علاقة غير دالة إحصائيا بين الاضطرابات السيكوسوماتية لدي الممرض و بين استعماله لإستراتيجية من الإستراتيجيات المركزة على المشكل.

يستخلص من هذه الدراسة أن هناك علاقة بين استعمال إستراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال عند مواجهة الضغوط المهنية لدى الممرض و بين ظهور الاضطرابات السيكوسوماتية، بينما لا توجد علاقة بين الإستراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل في مواجهة المواقف الضاغطة و بين ظهور الاضطرابات السيكوسوماتية. و هذا إن دل على شيء فإنما يدل على أن إستراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل هي إستراتيجيات فعالة و هي مؤشر الصحة النفسية و الجسدية لدي فئة الممرضين، و من خلال ما توصلت إليه الباحثة. و ما تهدف إليه الدراسة الحالية من دراسة إستراتيجية مواجهة الضغوط المهنية لدي الشرطي الجزائري يمكن الاستناد على هذه الدراسة كدراسة سابقة.

7-3 ـ دراسة (سامية ياحي، 2007):

قامت الباحثة (سامية ياحي،2007)، بدراسة تحت عنوان: (الاكتئاب و إستراتيجيات المواجهة عند المصابين بالقصور الكلوي المزمن النهائي)، و كانت تهدف الدراسة إلي البحث على العلاقة بين الاكتئاب و إستراتيجيات المواجهة عند المصابين بالقصور الكلوي المزمن و من ثم مقارنة نتائج دراستها بالمصابين مع غير المصابين. و تناولت في إشكالية بحثها التساؤلات التالية:

1- هل يوجد اختلاف في دراجات الاكتئاب بين المرضي المصابين بالقصور الكلوي المزمن النهائي و غير المرضي؟

2- هل تختلف نوعية إستراتيجيات المواجهة المستعملة من طرف مرضي القصور الكلوي المزمن النهائي مقارنة بغير المرضي؟

3- هل هناك علاقة إرتباطية بين مختلف إستراتيجيات المواجهة و دراجات الاكتئاب عند مرضي القصور الكلوي المزمن النهائي مقارنة بغير المرضي؟

و للإجابة على تساؤلاتها المطروحة في الإشكالية، اقترحت الباحثة الفرضيات التالية:

1- يوجد اختلاف في درجات الاكتئاب بين المرضي المصابين بالقصور الكلوي المزمن النهائي و غير المرضي.

2- تختلف نوعية إستراتيجيات المواجهة المستعملة من طرف مرضي القصور الكلوي المزمن النهائي مقارنة بغير المرضي.

3- توجد علاقة إرتباطية بين مختلف إستراتيجيات المواجهة و درجات الاكتئاب عند مرضي القصور الكلوي المزمن النهائي مقارنة بغير المرضي.

اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي. و كانت عينة البحث تضم (100) فرد، مقسمة إلي (50 فردا) يمثلون عينة المرضي و(50 فردا) يمثلون عينة غير المرضي، أما سنهم فكان ما بين (29 – 59 سنة) (رجال و نساء). أما أدوات البحث فتمثلت في مقياس (بيك) للاكتئاب و قائمة (لازاروس و فولكمان) لقياس إستراتيجيات المواجهة. و فيما يخص المعالجات الإحصائية، فقد تمت عن طريق الرزنامة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، و الأساليب الإحصائية المستعملة هي: معامل ارتباط (برسون) لاختبار ثبات المقياسين المستعملين في الدراسة، حساب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لدرجات أفراد مجموعتي البحث في كل إستراتيجية من إستراتيجيات المواجهة، و اختبار(T) لمعرفة الفروق بين المتوسطات.

أما النتائج المتحصل عليها، فقد توصلت الباحثة إلي أن هناك فروقا جوهرية بين المرضي و غير المرضي في شدة الاكتئاب (فروقا دالة إحصائيا) إذن تحققت الفرضية الأولي. أما الفرضية الثانية فقد تحققت كذلك، أي يوجد فروق دالة إحصائيا من مجموعة المرضي و غير المرضي في إستراتيجيات المواجهة. (يوجد اختلاف في نوعية إستراتيجيات المواجهة عند كلا المجموعتين). فيما يخص الفرضية الثالثة، فقد جاءت غير

دالـة إحصـائيا أي لا توجـد علاقـة إرتباطيـة دالـة بـين مختلـف إسـتراتيجيات المواجهـة و الاكتئاب عند فئة المرضي و غير المرضي.

توصلت الباحثة (سامية ياحي) إلي أن المرضي هم أكثر شعورا بالاكتئاب من غير المرضي. كما أن المرضي يستعملون أكثر الإستراتيجيات المركزة على الانفعال (مثل: إستراتيجية أخذ المسافة، إستراتيجية تأنيب الذات، إستراتيجيات تجنب – هروب) أما غير المرضي يستعملون أكثر الإستراتيجيات المركزة على حل المشكل (مثل: إستراتيجية إعادة التفكير الايجابي، إستراتيجية المواجهة، إستراتيجية التخطيط لحل المشكل و إستراتيجية السند الاجتماعي).

كما توصلت الباحثة إلى أن هناك علاقة ارتباطية موجبة دالة بين الاكتئاب و إستراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال، أي كلما تم استخدام هذه الإستراتيجيات، ارتفع الاكتئاب و كلما تم استخدام إستراتيجيات مركزة على حل المشكل قل الاكتئاب.

و البحث الحالي يسعى إلي الكشف عن الإستراتيجيات الأكثر استعمالا وبالتالي ما ينتج عنها من اضطراب أو صحة نفسية. و ما هو دور إستراتيجيات المواجهة في مواجهة الضغوط و إعادة التوازن الذاتي.

ـ تعقيب حول الدراسات الجزائرية السابقة و المتعلقة بإستراتيجيات مواجهة المواقف الضاغطة في ميادين متعددة:

في محور الدراسات الجزائرية حول إستراتيجيات مواجهة المواقف الضاغطة في ميادين متعددة، تم التركيز على مهنة التمريض لأنها تعتبر من المهن التي تواجه ضغوط كبيرة كما بينته الكثير من الدراسات الجزائرية مثل دراسة (دليلة عيطور، 1997) و دراسة (نسيمة جلولي شتوحي، 2003) و دراسة (صبيرنة غربي، 2004) و دراسة (صفية شملال حماني، 2007).

4 ـ دراسات حول إستراتيجيات مواجهة المواقف الضاغطة المتعلقة بالشرطي الجزائري:

4 - 1- دراسة (سمية بوبحة،2002):

قامت (سمية بوبحة،2002) بدراسة تحت عنوان: (علاقة أساليب المقاومة بالضغط ما بعد الصدمة عند أعوان الأمن الوطني)، و كانت تهدف من خلال هذه الدراسة إلي

معرفة استراتيجيات المقاومة المستخدمة من طرف الشرطي الجزائري لإعادة التوازن النفسي الذي هدمه الإرهاب. كما تناولت في إشكالية بحثها التساؤلات التالية:

1- ما هي أنواع استراتيجيات المقاومة المستخدمة من قبل موظفي الشرطة في مواجهة الضغط ما بعد الصدمة؟

2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عينة أعوان الأمن العمومي، الفرق المتنقلة للشرطة القضائية و الأعوان المنتدبين في الإدارة حسب السن في استعمال أساليب المقاومة؟

3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام أساليب المقاومة حسب الطبيعة المهنية ؟

4- هل هناك اختلافات ذات دلالة إحصائية في استخدام أساليب المقاومة حسب درجة الصدمة؟

5- هل هناك علاقة بين درجة الإصابة باضطراب الضغط ما بعد الصدمة و استخدام أساليب المقاومة؟

و بالتالي وضعت الباحثة الفرضيات التالية:

1- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عينة أعوان الأمن العمومي، الفرق المتنقلة الشرطة القضائية و الأعوان المنتدبين في الإدارة حسب السن في استعمال أساليب للمقاومة.

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام أساليب المقاومة حسب الطبيعة المهنية.

4- هناك اختلافات ذات دلالة إحصائية في استخدام أساليب المقاومة حسب درجة الصدمة.

5- هناك علاقة بين درجة الإصابة باضطراب الضغط ما بعد الصدمة و أساليب المقاومة المستخدمة.

و اعتمدت الباحثة في دراستها علي المنهج الشبه التجريبي، أما عينة البحث فقد شملت علي (150 فرد) من جنس ذكر، الفئة العمرية تراوحت ما بين (21 إلي 55 سنة) (متزوجين و عزاب) ، ذووا مستوى تعليمي متعدد (ابتدائي ، متوسط ، ثانوي و جامعي) ، أما الدرجة المهنية فقد تراوحت ما بين عون عمومي منتدب في الإدارة، عون أمن عمومي و عون أمن عمومي منتدب في الفرق المتنقلة للشرطة القضائية.

أما أدوات البحث فقد شملت التقنيات التالية:

- السلم التجريدي للعصاب الصدمي و حالات الضغط ما بعد الصدمة المكيف من طرف (ل.كروك و أ.ستينيتز) (L'inventaire- Echelle de névrose traumatique et stress post- traumatique adapté par L. CROCQ et A. STEINITZ)

- قائمة طرق المقاومة (بولهان و آخرون،1994)(Ways of coping check-list- R. PAULHAN & al , 1994)

فيما يخص المعالجة الإحصائية، فقد استعملت الباحثة الطرق التالية: تحليل التباين البسيط و معامل الارتباط (بيرسن).

و من خلال النتائج التي تحصلت عليها الباحثة، وجد أن الفرضية الأولي التي تنص علي الكشف عن الفروق الموجودة في استخدام أساليب المقاومة حسب السن لم تتحقق إلا ما بين الفئتين العمريتين (21 – 30 سنة) و (31 – 40 سنة) و هذا في استخدام كل من إستراتجية (إعادة التخطيط ، المواجهة، التقبل)، حيث تستخدم الفئة العمرية (21 – 30 سنة) أسلوب المقاومة المركزة علي المشكل و هي (إعادة التخطيط و المواجهة) بينما الفئة العمرية (31 – 40 سنة) تستخدم أسلوب المقاومة المركزة على الانفعال (التقبل).

أما الفرضية الثانية التي تهدف للبحث عن الفروق القائمة في استعمال استراتيجيات المقاومة حسب طبيعة المهنة، لم تتحقق إلا بين الأعوان المنتدبين في الإدارة و أعوان الفرق المتنقلة للشرطة القضائية، حيث تستخدم الفئة الأولى أسلوب المقاومة المركزة على المشكل (حل المشكل ، إعادة التخطيط المواجهة ، كما تستخدم أسلوبا مركزا على الانفعال، الدبلوماسية) ، في حين تستخدم الفئة الثانية أسلوب المقاومة المركز على الانفعال (الهروب ، التقبل ، التطور الشخصي)، و لم تتحقق من حيث استخدام كل من إستراتيجية (الدعم الاجتماعي ، المراقبة الذاتية ، التجنب)، حيث لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام هذه الاستراتيجيات حسب طبيعة المهنة.

فيما يخص الفرضية الثالثة القائمة على أساس الكشف عن الفروق ذات دلالة إحصائية في استخدام إستراتيجيات المقاومة حسب درجة الصدمة فقد تحققت بحيث العينة التي تعاني من صدمة خفيفة تستخدم أسلوب المقاومة المركز على المشكل (حل المشكل ، إعادة التخطيط ، المواجهة ، و تستعمل أسلوبين مركزين على الانفعال: الدبلوماسية و الدعم الاجتماعي). أما العينة التي تعاني من الصدمة الخطيرة فتستخدم أسلوب المقاومة المركز على الانفعال (الهروب ، المراقبة الذاتية ، التجنب ، التقبل ، التطور الشخصي).

أما الفرضية الرابعة و الأخيرة التي تنص على وجود علاقة بين درجة الإصابة بالضغط ما بعد الصدمة و استراتيجيات المقاومة المستعملة فقد تحققت بحيث كلما زادت درجة الإصابة كلما زاد استخدام أساليب المقاومة المركزة على الانفعال (الهروب، المراقبة الذاتية ، التجنب ، التقبل ، التطور الشخصي) ما عدا (الدعم الاجتماعي، الدبلوماسية). و كلما زادت درجة الاضطراب بالضغط ما بعد الصدمة كلما قل استخدام الاستراتيجيات المركزة على المشكل (إعادة التخطيط ، المواجهة ، حل المشكل)

يلاحظ أن دراسة (سمية بوبحة) مهمة نظرا لنقص الدراسات حول استراتيجيات مختلف الضغوطات التي تعاني منها فئة الشرطة الجزائرية، كما يمكن أخذ هذه الدراسة كإطار مرجعي يستند إليه في المقارنة بنتائج الدراسة الحالية.

و بما أنه من بين أهداف الدراسة الحالية، التحقق من ما إذا كانت إستراتجية المواجهة الموجهة نحو الانفعال مرتبطة بالضغط المهني لدي الشرطي. يمكن إذن الاستناد بدراسة (سمية بوبحة) كدراسة سابقة لأنها تناولت في دراستها معالجة استخدام استراتيجيات المقاومة حسب طبيعة المهنة أي أن المصلحة التي يعمل فيها الشرطي يمكن أن تأثر علي استجابات الشرطي و هذا حسب طبيعة عمله. كذلك قامت بدراسة مدى تأثير شدة الصدمة على استجابات الشرطي أي أنه كلما اشتدت الصدمة كلما استعمل الشرطي استراتيجيات الانفعال أكثر. و هذا ما يقصد التأكد منه كون الدراسة الحالية تشير إلي أنه كلما اشتد الضغط أدى إلي اللجوء أو استعمال استراتيجيات الانفعال.

يقصد كذلك التحقق من ما إذا كان الشرطي أمام المواقف الضاغطة (الأقل شدة) يلجأ إلى استعمال استراتيجيات المواجهة الموجهة نحو حل المشكل أكثر من استعمال استراتيجيات المواجهة الموجهة نحو الانفعال، و بالتالي مقارنة النتائج المتحصل عليها في الدراسة الحالية بنتائج الباحثة (سمية بوبحة).

4 - 2- دراسة (الطيب سلامي،2004):

أجري (الطيب سلامي، 2004) دراسة تحت عنوان: (تأثير التربية البدنية و الرياضية على درجة الضغط المهني لدى الشرطي المتعرض للعنف الإرهابي). و كانت تهدف الدراسة إلي إبراز مدي أهمية التربية البدنية و الرياضية في النظام الشرطي العام و دورها التربوي و العلاجي في تخفيض درجة الضغوط المهنية. و من هذا المنطلق، قام الباحث بطرح التساؤلات التالية:

- هل التعرض المباشر لاعتداء إرهابي يؤثر على إدراك الضغط المهني لدي الشرطي؟

- هل أفراد الشرطة الذين تعرضوا للعنف الإرهابي و غير الممارسين للتربية البدنية يختلفون عن أقرانهم من الممارسين فيما يخص إدراك الضغط المهني؟

- هل عناصر الشرطة المتعرضون للعنف الإرهابي و غير الممارسين للتربية البدنية يعانون من ضغط مهني أكبر بحكم عدم ممارسته لها؟

- هل أفراد الشرطة المتعرضون للعنف الإرهابي و الممارسون للتربية يعانون من الضغط بدرجة أقل بحكم ممارستهم لها؟

لمعالجة إشكالية بحثه، طرح الباحث الفرضية العامة التالية: عناصر الشرطة المتعرضون للعنف الإرهابي و غير الممارسين للتربية البدنية يعانون من ضغط مهني اكبر درجة مقارنة بنظائرهم من الممارسين.

أما الفرضيات الجزئية فهي كالتالي:

- الشرطي ضحية الإرهاب ، و غير الممارس للتربية البدنية و الرياضية يعيش ضغطا مهنيا أكبر مقارنة بنظيره الممارس.

- للتربية البدنية و الرياضية دور في خفض درجة الضغط المهني عند الشرطي المتعرض للعنف الإرهابي.

لقد اتبع الباحث في دراسته طريقة دراسة حالة ، بحيث كانت العينة تتكون من (10 أفراد) تتراوح أعمارهم ما بين(35 سنة إلي 50 سنة) (5 أفراد ممارسين للتربية البدنية و (5 أفراد غير ممارسين للتربية البدنية). و اعتمد الباحث في دراسته على المقابلات العيادية و استبيان إدراك الضغط (ليفنستين و آخرون، 1993)

(Levenstein & al, 1993). أما الأدوات الإحصائية فقد اعتمد الباحث على حساب المتوسط الحسابي لكل عينة. و بعد مقارنة الباحث العينتين، توصل إلي أن أفراد العينتين يعانون من ضغط مهني. كما أن العينة الممارسة للتربية البدنية و الرياضية لديها درجة الضغط المهني أقل من العينة الأخرى، و من ثم وصل الباحث إلي استنتاج أن ممارسة التربية البدنية و الرياضية لها بالغ الأثر في خفض الضغط المهني لدي عناصر الشرطة المتعرضين للعنف الإرهابي.

يلاحظ أنه رغم تأكيد المسئولين على ممارسة التربية البدنية و الرياضية على جميع رتب عناصر الشرطة إلا أن الكثير منهم لا يمارسونها. و قد لوحظ أن الشرطي يصرح دائما أنه لا يجد الوقت الكافي لممارسة التربية البدنية و الرياضية و هذا راجع إلي صعوبة مهمتهم ، حيث أن الوقت الذي يجده الشرطي، يكرسه إلي الراحة (النوم) و الاهتمام بالعائلة إن أمكن. و بالتالي تعتبر دراسة الباحث (الطيب سلامي) بمثابة دراسة تحسيسية لمدي أهمية الرياضة في حياة الشرطي، و بالتالي جاءت هذه الدراسة مدعمة للبرنامج التحسيسي الذي سوف يقدم في نهاية الدراسة الحالية حول مدي أهمية الرياضة و تأثيرها على صحة الشرطي.

4 - 3 - دراسة (فتيحة مزياني،2007):

أجرت الباحثة (فتيحة مزياني، 2007) دراسة تحت عنوان: (أثر مصادر الضغط المهني و إستراتيجيات المقاومة و المعبرية الانفعالية و الدفاعية الانفعالية / العقلانية على الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة) . كانت تهدف الدراسة في تحديد مصادر الضغط المهني و كيفية التعامل معه و مواجهته و مدي مساهمة ذلك في التأثير على الاحتراق النفسي لدى ضباط الشرطة.

لمعالجة إشكالية بحثها تناولت الباحثة الفرضيات التالية:

- يدرك ضباط الشرطة ضغطا مهنيا شديدا فيما يخص المصادر التالية: ضغط المهمة، ضغط الجهاز، ضغط العلاقات ، ضغط المحيط الاجتماعي، و ضغط العلاقة بيت- عمل.

- يبدي ضباط الشرطة مقاومة عالية لمصادر الضغط الذي يدركونه و هذا من خلال استعمالهم إستراتيجيات المقاومة التالية: إستراتيجية السند الاجتماعي، و إستراتيجية المهمة، و إستراتيجية المنطق، و إستراتيجية العلاقة بيت/ عمل، و إستراتيجية الوقت ، و إستراتيجية الاندماج.

- يبدي ضباط الشرطة دفاعية عقلانية أكثر من دفاعية انفعالية.

- يعاني ضباط الشرطة من احتراق نفسي معتدل لأنهم كما نفترض يتمتعون بمقاومة عالية للضغط و بدفاعية عقلانية و معبرية انفعالية.

- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الضغط المهني و الاحتراق النفسي أي كلما ارتفعت درجات الضغط زاد الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة و العكس صحيح أي كلما قل الضغط المهني قل الاحتراق النفسي.

- إن إستراتيجيات المقاومة و المعبرية الانفعالية و الدفاعية الانفعالية / العقلانية تلعب دور وسيطي في أثر مصادر الضغط المهني على الاحتراق النفسي و أبعاده كل على حدي عند ضباط الشرطة.

اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي. بلغت عينة البحث (118 شرطي)، أما أدوات المعالجة فتمثلت في بناء الباحثة لمقياس الضغط المهني عند ضباط الشرطة مع استعمال استبيان إستراتيجيات المواجهة لـ (كوبر و سلون و ولیامسن، 1988). أما الأدوات الإحصائية فتمثلت في استعمال الباحثة للعماليات التالية:

استخراج التوزيعات التكرارية و النسب المئوية و المتوسطات الحسابية و الإنحرفات المعيارية لوصف خصائص عينة البحث. و للتعرف على مستويات متغيرات البحث. ولقد استخدمت أسلوب الانحدار المتعدد، حساب معامل الارتباط (بيرس)، اختبار) (T و اختبار كاف تربيع.

أما نتائج الدراسة ، لقد أكدت أن الضباط يدركون فعلا ضغطا مهنيا عاليا في مختلف مصادره التي تم قياسها. إن ضباط الشرطة يلجؤون إلى استعمال عدة إستراتيجيات لمقاومة مختلف مصادر الضغط في ميدان عملهم، و قد جاءت إستراتيجية المنطق في الدرجة الأولى من حيث الاستعمال ثم إستراتيجية السند ثم إستراتيجية الاندماج ثم إستراتيجية الوقت ثم إستراتيجية المهمة و في الأخير تأتي إستراتيجية العلاقة بيت- عمل.

يستعمل ضباط الشرطة بحكم مسؤوليتهم المنطق لأداء مهامهم و للتعامل مع مختلف القضايا التي يعالجونها مثلهم مثل مديري المؤسسات.

يلجأ ضبا ط الشرطة إلى استعمال إستراتيجية السند الاجتماعي الذي يؤثر تأثيرا دالا على قدرة الأفراد على مقاومة مختلف الضغوطات.

يلجأ ضباط الشرطة أيضا إلي استعمال إستراتيجية الوقت لأن مهمتهم تتطلب استغلال الوقت بشكل فعال.

يلجأ كذلك ضباط الشرطة إلي استعمال إستراتيجية المهمة و هذا في حد ذاته يخفف عليهم من حدة الضغط . أما إستراتيجية العلاقة بيت / عمل فلقد جاءت في المرتبة الأخيرة نظرا لأن الشرطي يقضي أكبر جزء من وقته في ميدان عمله.

كما توصلت الباحثة إلي أن ضباط الشرطة يستعملون أكثر الدفاعية العقلانية من الدفاعية الانفعالية و هذا لأنهم مطالبين أن يقفوا موقفا محايدا من الناحية الانفعالية أو العاطفية حيال القضايا و الحوادث التي يعالجونها.

كذلك توصلت الباحثة إلي أن المعبرية الانفعالية كان لها تأثير دال على بعدين من أبعاد الاحتراق النفسي و هما : مفهوم الذات و العدائية في حين تأثير غير دال على الاحتراق النفسي ككل. و من ضمن النتائج التي توصلت إليها الباحثة هي أن هناك ثلاثة مصادر للضغط المهني من ضمن خمسة التي لها تأثير دال على الاحتراق النفسي ألا و هي حسب الترتيب : مصدر ضغط العلاقة بيت / عمل ، ثم مصدر ضغط الجهاز و في الأخير مصدر ضغط العلاقات.

و العناصر المهمة من ضمن ما توصلت إليه الباحثة، هي أن ضباط الشرطة يعرفون ضغطا مهنيا مرتفعا، و هذا ما لوحظ ليس فقط عند الضباط بل كل الرتب. و من بين الملاحظات التي تشير إليها الباحثة من خلال نتائج دراستها هي أن الضباط يستعملون إستراتيجية المهمة و التي تعد من بين إستراتيجيات المواجهة الموّجهة نحو المشكل، أما إستراتيجية المواجهة الموّجهة نحو الانفعال فهي مستعملة بصفة أقل مقارنة مع إستراتيجية المواجهة الموّجهة نحو المشكل ، فالضباط بحكم طبيعة عملهم و مسؤولياتهم يستعملون أكثر المنطق و المهمة.

و الجدير بالذكر أن من خلال الممارسة الميدانية لوحظ أن الشرطي بصفة عامة و ليس فقط صف الضباط، يستعملون أكثر إستراتيجية المواجهة الموّجهة نحو الانفعال. و بما أن (فتيحة مزياني) ، في دراستها حول الضغط المهني عند ضباط الشرطة، ربطت إستراتيجية المواجهة الموّجهة نحو المهمة بالمسئولية التي تلقي على عاتق الضباط. و بما أن الشرطي بصفة عامة، تلقي على عاتقه مسؤوليات، الكل حسب مهمته. وعليه تسعى الدراسة الحالية إلي التأكد ما إذا كان الشرطي، يعرف ضغطا مهنيا مرتفعا، و كذلك ما إذا كان يستعمل أكثر إستراتيجية المواجهة الموّجهة نحو الانفعال أم يستعمل أكثر إستراتيجية المواجهة الموّجهة نحو المشكل و المتمثلة في المهمة. بالإضافة إلي القيام بتطبيق استبيان مصادر الضغط المهني التي قامت بإنجازه الباحثة (فتيحة مزياني). و بالتالي يمكن القول أن هذه الدراسة تعتبر من بين الدراسات التي يمكن الاستناد عليها كثيرا كدراسة سابقة من أجل مقارنتها بنتائج الدراسة الحالية.

ـ تعليق حول الدراسات الجزائرية السابقة و المتعلقة بإستراتيجيات مواجهة المواقف الضاغطة المتعلقة بالشرطي الجزائري:

إن الدراسات في ميدان علم النفس حول الشرطي الجزائري و المتعلقة بالضغط المهني ليست فقط قليلة بل تكاد أن تكون شبه منعدمة، ولقد وجدت ثلاث دراسات و المتمثلة في دراسة (سمية بوبحة، 2002) و دراسة (الطيب سلامي، 2004) و دراسة (فتيحة مزياني، 2007). فكل هذه الدراسات تطرقت بطريقة أو أخري إلي الضغط المهني عند الشرطي.

و يمكن إذن الاعتماد على دراسة (سمية بوبحة، 2002) كدراسة سابقة لأنها تناولت دراسة استراتيجيات المقاومة التي يستخدمها الشرطي الجزائري و هذا حسب طبيعة المهنة أي أن المصلحة التي يعمل فيها الشرطي و التي يمكن أن تأثر علي استجاباته و هذا حسب طبيعة عمله. كما يمكن الاعتماد على دراسة (الطيب سلامي، 2004) و التي حاول من خلالها أن يبين مدي أهمية أو تأثير التربية البدنية و الرياضية في التخفيض من درجة الضغط المهني لدى الشرطي المتعرض للعنف الإرهابي . أما دراسة (فتيحة مزياني، 2007) فكانت تهدف إلي تحديد مصادر الضغط المهني و كيفية التعامل معه و مواجهته و مدي مساهمة ذلك في التأثير على الاحتراق النفسي لدى ضباط الشرطة.

إذن فمن خلال الأهداف التي كانت تسعي إليها هذه الدراسات الجزائرية الثلاث حول الضغط المهني عند الشرطي الجزائري، يمكن الاستناد عليها كإطار مرجعي للاعتماد عليها في تحليل نتائج الدراسة الحالية.

خلاصة:

لقد جاءت الدراسات الغربية حول الضغط المهني و إستراتيجيات مواجهته متعددة و متنوعة، و لقد كانت نتائج هذه الدراسات متشابهة، بحيث كانت تشير أغلبها بأن ارتفاع الضغط المهني له علاقة كبيرة بالتركيز على إستراتيجية الانفعالات. أما إستراتيجية حل المشكل فهي مرتبطة بالإدراك الإيجابي للأدوار المهنية.

من بين ما توصلت إليه الدراسات العربية هو أن هناك علاقة كبيرة بين ظهور الاضطرابات الانفعالية و الضغط المهني.

تؤكد كذلك أغلب الدراسات الجزائرية بأن الاعتماد على أسلوب المواجهة المركز على حل المشكل هو أكثر فعالية في التخفيف من شدة الضغط المهني مقارنة مع أسلوب المواجهة المركز على الانفعالات.

و خير ما يختم به فصل الدراسات السابقة ما توصلت إليه دراسات ميدانية في مجتمعات عربية مسلمة كما جاء في كتاب "المرشد في علم النفس الاجتماعي" لـ (عبد الحميد محمد الهاشمي،1984)، بحيث كانت هذه الدراسات تظم فئات من الأفراد متجانسة كجماعة الطلاب أو العمال ، أو نقابة المدرسين.

ظهر أن العمال الأكثر تدينا إيجابيا، من جهة تمسكهم بالعقيدة المسلمة الموحدة و أدبها السلوكية و الخلقية ، أكثر قوة بالروح المعنوية الإيجابية في مواجهة كوارث العمل و مصاعبه رغم تقدم العمر الزمني لهم و صعوبة متطلباته (عبد الحميد الهاشمي، 1984 ، ص. 216).

الفصل الثاني:

إستراتيجية مواجهة و إدارة الضغوط المهني

المبحث الأول:

الضغط النفسي

تمهيد

1 - 1 - لمحة تاريخية حول الضغط

1 - 2 - تعريف الضغط النفسي

1 - 3 - بعض التصورات النظرية لمفهوم الضغط

1 - 3 - 1 - المنحي البيولوجي و نظرية سيلي

1 - 3 - 2 - نماذج تفسر الضغط كتفاعل بين الفرد و البيئة

1 - 3 - 2 - 1 - النموذج التفاعلي

1 - 3 - 2 - 2 - النماذج الإجرائية

1 - 4 - أعراض الضغط النفسي

1- الضغط النفسي:

تمهيد:

أصبح يطلق على هذا العصر، عصر الضغوطات. فالضغوطات النفسية موجودة في مجالات عدة من الحياة، بحيث نجدها في الأسرة و في المدرسة و في العمل.

عندما نشعر بالقلق أو بالتوتر، أو بالتعب، أو بالخوف ، أو بالابتهاج، أو بالاكتئاب، إنما نقاسى ضغطا. إن مظاهر قليلة من الحياة متحررة من الأحداث و الضغوط التي تولد مثل هذه المشاعر، و قد أضحي الضغط جزءا مقبولا به و يتعذر تجنبه في الحياة اليومية العادية. و في الواقع وعلى نقيض الافتراضات الشائعة، ليست أنماط الحياة التي يشوبها الضغط ، على نحو حصري، ظاهرة حديثة – لقد كان الضغط دائما جوهريا للحياة البشرية، و الحياة من غير ضغط لا تطاق و لا تحتمل. مثلا، إن بعض أنواع الضغط، من مثل التمرين الجسدي أو العقلي، و الجنس، و الإبداعية الحادة، هي بالفعل مرغوب فيها كثيرا. و عندما يغرق التغيير الحقيقي أو التغيير المدرك، فحسب، قدرة الجسم علي الكفاح على قدم المساواة أو بنجاح، يغدو الضغط مؤذيا (الأسى)، و يتركنا ميالين إلي ردود أفعال غير مطلوبة جسدية، أو عقلية، أو عاطفية، و إلى الأمراض.(سمير شيخاني، 2003، ص.11)

لقد تعددت المفاهيم و النظريات المفسرة للضغط ، و قبل التطرق إليها لابد من إلقاء لمحة تاريخية مع تقديم بعض التعريفات للضغط النفسي.

1- 1- لمحة تاريخية حول الضغط :

إن تطور مصطلح الضغط كما جاء في كتاب: "الضغط بين الراحة و الألم" لـ (محمود بودارن، 2005) (Le stress entre bien être et souffrance, Mahmoud BOUDERENE) كان موازيا مع تطور المعارف العلمية. في البداية كان ينحصر في الاستجابات البيولوجية ثم تغير كثيرا مع أعمال العديد من النظريات التي حاولت تطويره، لكي يصبح حاليا مفهوما واسعا و أحيانا مبهما.

كلمة ضغط بالـلغة الأجنبية (Stress) هي لاتينية الأصل (stringer)، و التي يقصد بها أوثق ، ضغط ، شد ، ربط. أول من استعمل هذا المصطلح هم الأنجلوسكسونيون في (القرن الثامن عشر) بحيث أعطوا له معني مرتبط باستجابة لشدة أو ضيق (Détresse) له علاقة بالاعتداءات الخارجية. (Mahmoud Boudourene, 2005 , p.1)

أما كلمة (Stress) في اللغة الفرنسية، كما جاء في كتاب "الضغط" لـ (ستورا، 1993)، لم يكون لها وجود قبل (القرن العشرين)، بحيث استعملت في اللغة الإنجليزية على مدى القرون. و منذ القرن السابع عشر استعملت لتعبر عن العذاب، الحرمان، المحن، الضجر و المصائب و العداوة الناتجة عن الحياة الصعبة. و لكن في (القرن الثامن عشر) كان هناك تطور بحيث أصبح يأخذ بعين الاعتبار بالنتائج الانفعالية للضغط (J.B Stora , 1993 , p.4)

بعد ذلك ظهر مصطلح ضغط في لغة فيزياء المواد، ليقصد به القوة، الضغط، الثقل الفيزيائي الذي يؤثر على المادة و بالتالي يؤدي إلى تشويهها أو قطعها. (Mahmoud Boudourene, 2005 , p.1)

و جاء في كتاب " دليل قائمة مواجهة الوضعيات الضاغطة" لـ (. آندلر و باركر وآخرون، 1998)(Endler, Parker & al , in manuel CISS) بأن مصطلح الضغط لم يولد من علم النفس أو الفزيولوجيا، و لكنه أخذ من الفيزياء. حيث استخدم لوصف قوة ميكانيكية مؤثرة على جسم ما. (هاريس و لوفي، 1975)(Haris & Louvy)

كما جاء في"القاموس الكبير لعلم النفس"(Grand dictionnaire de psychologie) بأن (سيلياي ، 1936)، قام بأبحاث حول الجرذان، من ثم وصف تناذر غير محدد و الذي يظهر خلال المرحلة الأولية، و قد أطلق عليه فيما بعد اسم الضغط. (Jean Cristophe. Tamisier, 2000, p.898)

في عام 1936 اقترح (هانز سيلياي) (Hans Selye) مفهوم الضغط من خلاصة تجاربه على الفئران، و قد توصل من خلال ذلك إلى أن هناك استعدادات متنوعة و كامنة تنتج أعراضا نمطية عند تعرضها لموقف الضغط، تلك الأعراض تتمثل في النشاط الزائد للقشرة الكضرية ، و ضمور في الغدة الصعترية ، ظهور قرح في المعدة، و قد أظهرت أبحاثه التالية أن تلك الأعراض تصاحبها أيضا أعراض عضوية خارجية تشمل الحرارة و البرودة و النزف و التهيج العصبي و أعراض أخرى متعددة، كل تلك الأعراض شملت زملة أعراض التكيف العام، و التي قسمها (سيلي) إلى ثلاث مراحل(هدى طاهر أحمد داود، 2002 ، ص. 23)

يمكن تلخيص المراحل الثلاثة لزملة أعراض التكيف العام، كما جاء في كتاب : " إستراتيجيات إدارة الضغوط التربوية و النفسية" لـ (طه عبد العظيم حسين و سلامة عبد العظيم حسين، 2006)، فيما يلي:

المرحلة الأولى و هي مرحلة الإنذار: تبدأ هذه المرحلة بالانتباه لوجود حدث ضاغط و هذا الانتباه يولد تغيرات فزيولوجية ، بمعنى أنه يتم إثارة الجهاز العصبي و تحدث تغيرات فزيولوجية للجسم نتيجة للتعرض للحدث الضاغط ، و يطلق على هذه المرحلة مرحلة الانزعاج حيث تحدث الإثارة من خارج الجسم و يتحول بعدها الجسم لمواجهة الحدث الضاغط ، وعندما يتلقي مخ الفرد الإشارة و يرسل رسائل كيميائية إلى جميع أجهزة الجسم لإعلان حالة الاستنفار و الطوارئ عندئذ يرتفع ضغط الدم و تتسع حدقة العين و يحدث الشد العضلي، و من ثم يجهز الجسم نفسه لمواجهة التهديد و التحدي الذي يواجهه، و ذلك عن طريق إفراز الهرمونات من الغدد الصماء مما يترتب على ذلك سرعة ضربات القلب و ارتفاع ضغط الدم، و في هذه المرحلة يستدعي الجسم كل قواه الدفاعية لمواجهة الحدث الضاغط الذي يتعرض له ، فتحدث تغيرات جسمية ، و يكون الجسم في حالة تأهب للدفاع و التكيف مع الحدث الضاغط ، ويكون رد الفعل في هذه المرحلة هو استجابة المواجهة أو الهروب.

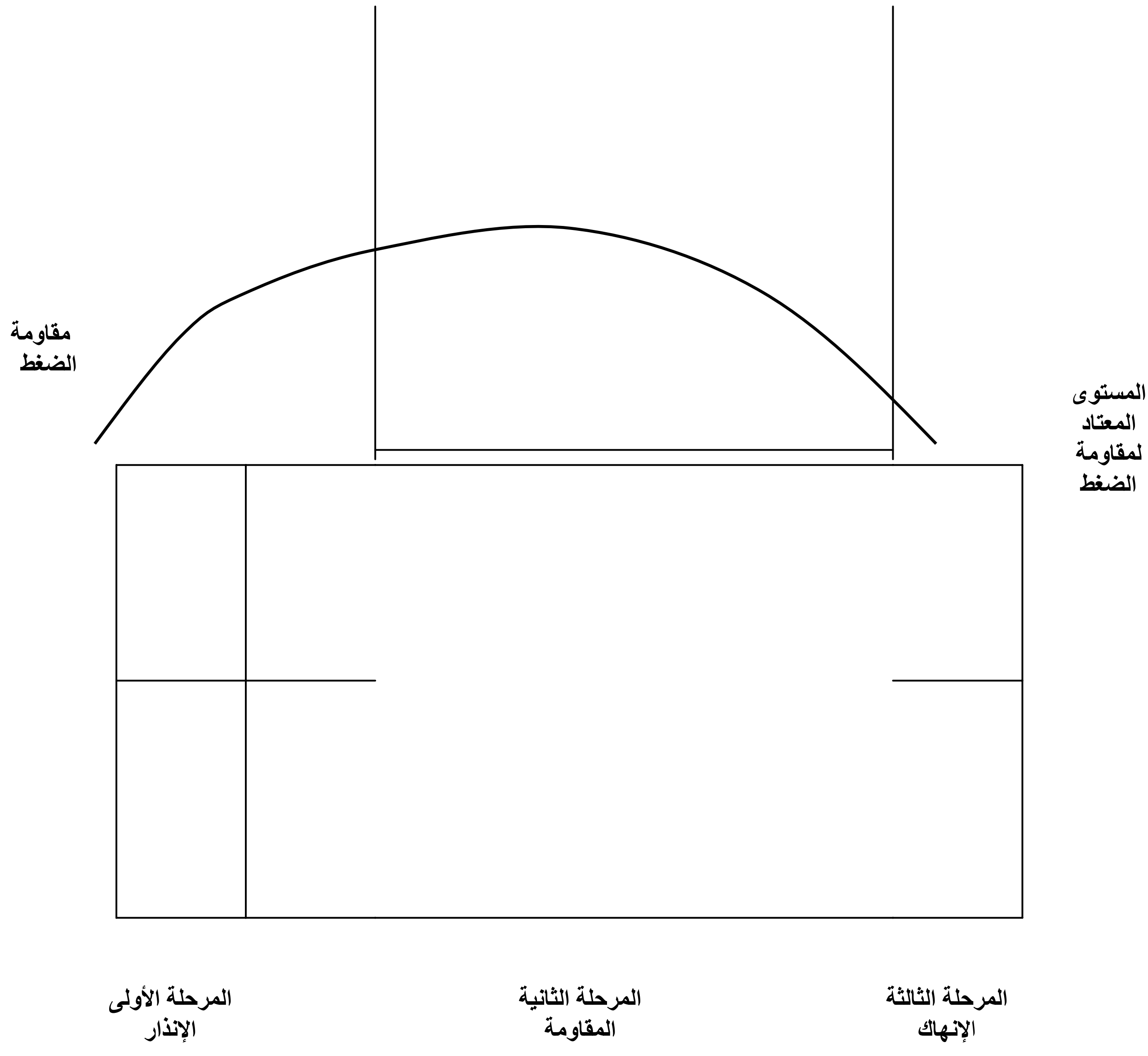
المرحلة الثانية و هي مرحلة المقاومة: إذا استمر الحدث الضاغط فإن مرحلة الإنذار تتبعها مرحلة أخرى هي مرحلة المقاومة لهذا الحدث الضاغط ، و في هذه المرحلة يستخدم الفرد مصادره إلى حد ما لمواجهة الحدث الضاغط أو التكيف معه ، و يقوم الفرد في هذه المرحلة بمقاومة الحدث الضاغط ، و يحاول الفرد أن يحول الذعر و الرعب الخاص بالمرحلة الأولى إلى طاقة تساعده على مواجهة الحدث الضاغط ، و في هذه المرحلة تختفي التغيرات التي حدثت في المرحلة السابقة و تتم المقاومة ، و إذا نجحت المقاومة فإن الجسم يعود إلى حالته الطبيعية ، و عندئذ يشعر الفرد بأنه قد تغلب على الضغط، و لكن نجاح المقاومة يتوقف على قدرة الشخص على استخدام مصادره جيدا و التغلب على أثار المرحلة الأولى و التي غالبا ما يصاحبها القلق و التوتر ، و لكن إذا استمر تعرض الفرد للضغط لمدة طويلة فإنه سيصل إلى نقطة يعجز فيها عن الاستمرار في المقاومة و تصبح طاقة الجسم على التكيف منهكة و مجهدة، و من ثم تضعف وسائل مقاومته ، و يصبح عاجزا عن التكيف بشكل كامل ، و من ثم تفشل المقاومة و يدخل الفرد في المرحلة الثالثة.

المرحلة الثالثة و هي مرحلة الإنهاك: و تظهر هذه المرحلة فجأة و بشكل غير متوقع، وفيها تكون الطاقة اللازمة للتكيف قد استنفذت و يحدث الانهيار حيث تبدأ العمليات الجسمية في الانهيار، و يدخل الجسم في المرحلة الأخيرة المعروفة بالإنهاك : و يؤدي استمرار الاستجابات الدفاعية إلى أمراض التكيف مثل الاضطرابات السيكوسوماتية و الإجهاد الذي يليه الاحتراق ، و إذا استمر الضغط دون مواجهة فإن ذلك قد يؤدي إلى الوفاة (سلامة عبد العظيم حسين و طه عبد العظيم حسين، 2006، ص.ص. 55- 56)

و لعل من أهم الإنتقدات التي وجهت لنموذج (سيلي) في تفسيره للضغط أنه ركز فقط على الجانب الفزيولوجي.

و الشكل الموالي يوضح لنا المراحل الثلاث للتناذر العام للتكيف.

الشكل رقم (1): نموذج (سيلي) (المراحل الثلاث للتناذر العام للتكيف، 1956) (Selye)(G .S.A)



استعمل (كانون) (W.B.Cannon) نفس المنظور باقتراح كلمة (أوميوستازي): مثله مثل (سيلي) يري (كانون) بأن ردود أفعال الجسم المهدد تمثل قبل كل شيء ظاهرة ملائمة التي تهدف إلي ضبط التكيف مع المحيط.

المدرسـة الفرنسـية للجراحـة، مـع (لـوريش)(R.Leriche) تطرقـت إلـي أهميـة نشـاط النظـام (أدرنوسمباتي) فـي الصدمة الجراحيـة. و قد بحـث (لـوريش) عـن محتويـات نشـطة لهدف التحكم في الضغط الجراحي.

و يعتبـر (لابـوري)(H.Laborit) أول مـن إسـتعمل الـدواء للتخفيـف مـن الضـغط و المتمثـل في(الكلوربرومزين) (Chlorpromazine). (Jean Cristophe. Tamisier, 2000, p.898)

فمنـذ أعمـال (سيلي) تطـور محـورين مـن الأبحـاث. المحـور الأول ارتـبط بمعرفـة و فهم أكثـر للميكانزمـات النروبيولوجيـة و البنيـات و الطـرق التشـريحية التـي تـم إدخالهـا فـي ديناميكية الضغط. أما المحور الثاني فقد وضح الأبعاد النفسية الاجتماعية.

1- 2- تعريف الضغط النفسي:

قبل التطرق لتعريـف الضـغط النفسـي لابـأس أن يتطـرق إلـى معنـي الضـغط اصـطلاحا باللغة العربية. جاء تعريف كلمـة الضـغط فـي "قـاموس منجـد الطالـب" كمـا يلـي: (ضـغطه، ضـغطا، و أضـغطه) عصـره، زحمـه، ضـيق عليـه. (ضـاغطه، ضـغطا و مضـاغطة) زاحمه. (فؤاد افرم البستاني،1975، ص. 427)

أمـا فـي "قـاموس مجـاني الطالـب"، جـاء تعريـف الضـغط كمـا يلـي:(ضـغط ، ضـغطا. ضـغط علـى فـلان أي عمـل مـا يهـدف إلـي إكراهـه علـى الشـيء ، أو تغييـر رأيـه)، و يقـال، (ضغط عليه في أمر) أي تشدد و ضيق عليه. (بدون اسم المؤلف ،2001 ، ص. 573)

جاء تعريف كلمة ضغط فـي مجلـة (Journal des psychologues) كمـا يلـي: (كلمـة الضـغط بالإنجليزية (Stress) مأخوذة من مفردات لغة المعادن، و التي يقصد بها سلوك معدن خاضـع لقوة الضغط ، المد أو الإلتواء). (Journal des psychologues, 2003, p. 8)

الضغط النفسي يفهم في أغلب الأحيان كحدث خارجي و الذي يأثر تأثيرا غير نمطـي علـى الفرد. وغالبـا مـا يسمي هذا الحـدث " بالمضـغط"(Stresseur).و هنـاك عدة طـرق لتحديـد مفهوم الضغط.(Henry Chabrol & Stacey Callahan , 2004, 107) .

جــاء فــي كتــاب : " الضــغط المســتمر ، اســتجابة ، تكيــف العضــوية للاحتمــالات الموجودة"، لـ (بيار و هانري لو و أندري جالينوسكي، 2003) Le stress permanent , réaction, adaptation de l’organisme aux aléas existentiels, de Pierre Lôo , Henri Lôo & André Galinowski)، تعريف الضغط على أنـه " موقف نفسـي عدواني لـه آثار علـى العضوية " (Pierre Lôo, Henri Lôo & André Galinowski, 2003, p.1)

جـاء تعريـف (سـيلي، 1976)(Selye) للضـغط فـي "القـاموس الكبيـر لعلـم النفس،2000" (Grand dictionnaire de psychologie) كالتـالي: (هو كل استجابة للعضـوية ناتجة عن أي طلب أو استثارة).

كمـا أن مصـطلح الضـغط هـو مفهـوم عـام بحيـث ترجمـه البـاحثون بصـفة مختلفـة. و يعرفـه (ج. دولاي) (J.Delay) " بحالـة تـوتر حـاد للعضـوية التـي هـي مرغمـة لتجنيد دفاعاتها لمواجهة موقف مهدد."

أما من الجانب الفسيولوجي، جاء تعريف الضـغط كالتـالي:(المواقف الضـاغطة هـي مدركة كخطر مسبب استثارة فسيولوجية التي تسمح بالتكيف، وكذلك بتعبئة الطاقة للمواجهـة أو الهروب). (كانون، 1932)(Cannon). (Jean Cristophe. Tamisier, 2000, p.898)

عندما يكون الضغط مستمرا يمكن أن تظهر عدة أمراض ، خاصـة عنـدما يمـارس هذا الأخير نشاطا على النظـام الفزيولـوجي، أو عنـدما يكـون استعدادا وراثيـا لضـعف فـي النظـام العضوي. (آندلر، 1988، Endler)

أمـا (لازاروس، 1976) يـرى أن الضـغط يظهـر عنـدما حاجـات شـخص مـا تفـوق وسائله التكيفية، و يميز العناصر المضغطة الطبيعية (ظروف المحيط مثل البرد أو الحرارة الشديدين) و العناصر المضغطة النفس الاجتماعية (مثل الظروف الاجتماعية و النفسية التي يمكن أن تظر بالأنا).

بالنسبة (لسبيلبرجر، 1966)(Spielberger) ، إن مفـاهيم الضـغط و الحصـر النفسـي هـي فـي علاقـة مـع مختلـف المراحـل الزمنيـة للسـيرورة و التـي ينـتج عنهـا إجابـات الحصر النفسي، و في (سنة 1976) يقترح (سبيلبرجر) تمييزا مهم و ذلك بتعريف الضغط على أنه يتمثل في المميزات " الموضوعية" لموقف ما. أما الحصـر النفسـي يعرفـه علـى أنـه عبارة عن إدراك شخصي لموقف ما على أنه خطير.

فيمـا يخـص (لازاروس و فولكمـان، 1984)(Folkman &Lazarus) يعرفـان الضـغط كسيرورة تحتوي على المضغطات و التوترات الفردية و يضيفان بعدا هامـا ألا و هـو علاقـة الشخص بالمحيط.(Henri Chabrol & Stacey Callahan, 2004, p.107)

جاء في كتـاب " الضـغط ، الحصـر ، و إضـطرابات التكيـف" لـ (بيرلـوجي جرازيـاني و آخـرون) (Graziani Pierluigi & al) (Stress,anxiété, et trouble de l'adaptation)تعريـف الضـغط علـى أنـه إجابـة العضـوية للاعتـداءات الفزيولوجيـة و النفسـية و كـذا الانفعـالات التـي تتطلـب التكيـف). (Graziani Pierluigi & al, 2001,p . 15)

كما جاء في كتاب " إستراتيجيات إدارة الضغوط التربوية و النفسية" لـ (سلامة عبد العظيم حسين و طه عبد العظيم حسين ، 2006): "يرى (كوكس، 1990)(Cox) أن الضغط ينشأ نتيجة أي صراع بين المطالب الملقاة على الفرد و قدراته على التعامل معها حيث يفكر الفرد في المطلب و يفكر في قدراته. و أن اختلال التوازن بين الطرفين هو السبب في ظهور الضغط، و أن هذا الضغط ينتج من تفاعل الفرد مع بيئته سواء كانت هذه البيئة داخلية أم خارجية، و يبرز عندما يكون هناك تعارض بين حاجات الفرد و قدراته على تلبية هذه الحاجات.

و يعرف (عبد العزيز الشخص و عبد الغفار الدماطي، 1992) في " قاموس التربية الخاصة و تأهيل غير العاديين" مصطلح الضغط بمعني التوتر، و هي حالة تتضمن تعرض الفرد لضغوط نفسية أو عضوية، و يحدث ذلك عادة نتيجة لتأثيرات خارجية غير ملائمة أو غير مواتية بحيث تقضي إلى شعور الفرد بإجهاد شديد لأعصابه و أعضاء جسمه و بحيث يصعب عليه ضبط نفسه أو التحكم في انفعالاته.

و يعرف (فرج طه و آخرون،1993) في "موسوعة علم النفس و التحليل النفسي" أن مفهوم الضغط النفسي يشير إلى وجود عوامل خارجية ضاغطة على الفرد سواء بكليته أو على جزء منه و بدرجة توجد لديه إحساسا بالتوتر أو تشويها في تكامل شخصيته، و حينما تزداد شدة هذه الضغوط فإن ذلك قد يفقد الفرد قدرته على التوازن و يغير نمط سلوكه عما هو عليه إلى نمط جديد، و للضغوط النفسية أثارها على الجهاز البدني و النفسي للفرد
و الضغط النفسي حالة يعانيها الفرد حين يواجه بمطلب ملح فوق حدود استطاعته أو حين يقع في موقف صراع حاد أو خطر شديد، و مصادر الضغوط في حياة الفرد متعددة، فقد ترجع لمتغيرات بيئية كما قد يكون مصدرها الفرد نفسه أو طريقة إدراكه للظروف من حوله،و إذا ترتب على الضغوط النفسية حدوث أذى حقيقي للفرد فإن الفرد يصبح محبطا، و إن لم يحدث ضرر حقيقي و مباشر على الفرد فهو يعيش حالة من الشعور بالتهديد.

و يرى (ستيرز و بلاك،1994) (Black &Steers) أن الضغوط هي رد فعل بدني و انفعالي تجاه المواقف التهديدية في البيئة، و هذا التعريف يشير إلى أنه كلما كان هناك نقص في قدرات و إمكانات الأفراد للتوافق مع متطلبات بيئتهم، فإنهم يشعرون بالضغط و يكونون غير قادرين على الاستجابة مع المثيرات البيئية.

و يعرف (عبد الستار إبراهيم،1998) الضغط بأنه أي تغير داخلي أو خارجي من شأنه أن يؤدي إلى إستجابة إنفعالية حادة و مستمرة، و بعبارة أخرى تمثل الأحداث الخارجية بما فيها ظروف العمل أو التلوث البيئي أو السفر و الصراعات الأسرية ضغوطا ، مثلها في ذلك

مثـل الأحـداث الداخليـة أو التغيـرات العضـوية كالإصـابة بـالمرض أو الأرق أو التغيـرات الهرمونية".

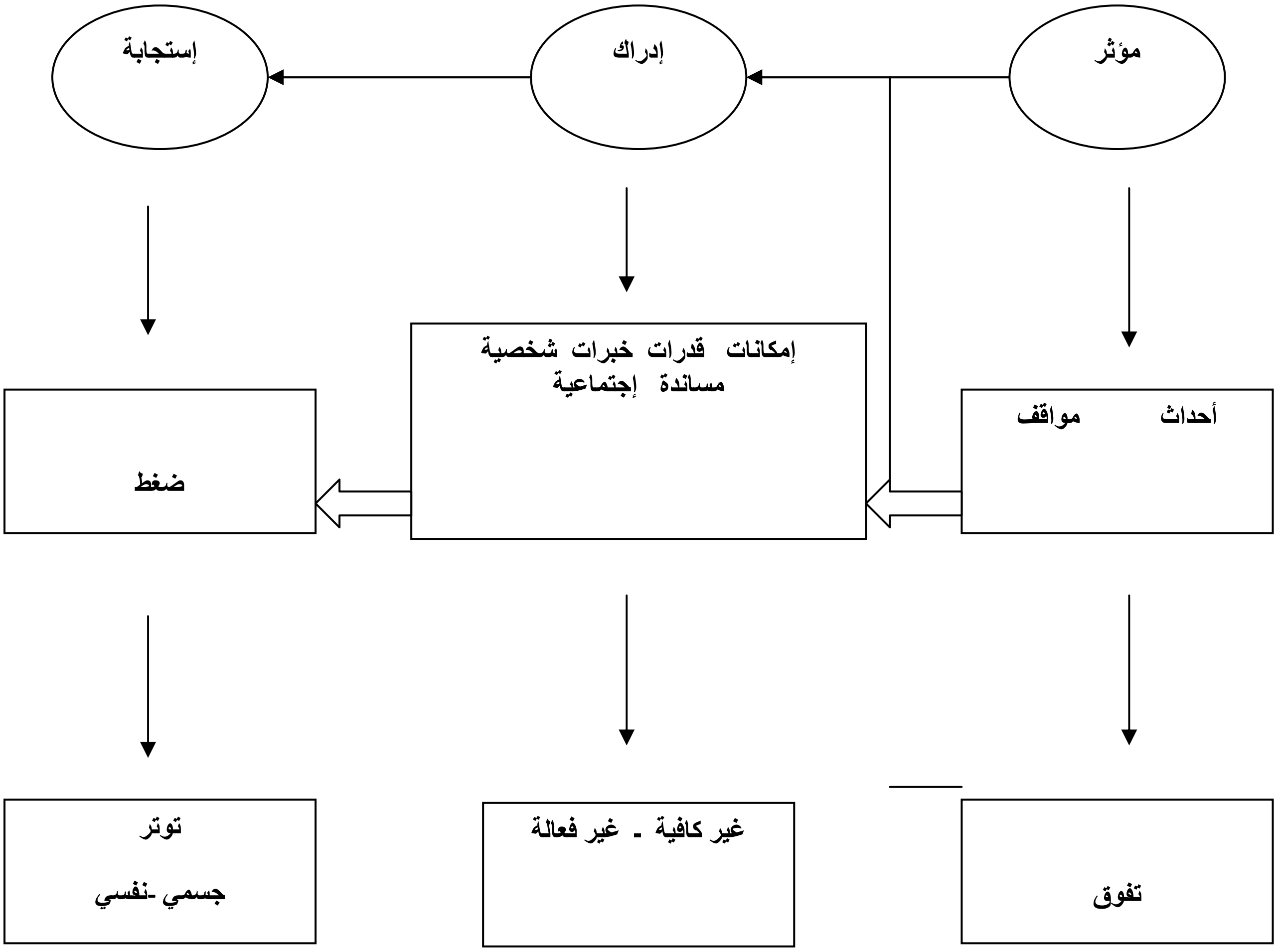
و ينظر (جرنيبرج و بـارون، 2000) (Greenbreg & Baron) إلـى الضـغوط علـى أنهـا ردود أفعـال تصـدر عن الفـرد تجـاه المثيـرات ، حيث يعرفانهـا بأنهـا نـوع من الحـالات الوجدانية و ردود الأفعال الفزيولوجية التي تحدث في مواقف معينة، حيث يشعر الأفراد أنهم غير قادرين على تحقيق أهداف المنظمة، و لكي يتم فهم الضغوط بشكل كامل يجب تنـاول و فهم ردود الأفعـال الانفعاليـة و الفزيولوجيـة التـي تتضـمنها، و هذا بالإضـافة إلـى العوامل الخارجية و العمليات المعرفية التي تلعب دورا في حدوثها.

و يشير (هيلريجل و أخرون، 2001) (Hellrigel &al) إلى الضغوط على أنها نتيجة أو استجابة عامة تصدر عن الفرد للتوافق مع حدث أو موقف يضـع مطالب بيئيـة أو نفسيـة خاصـة عليـه، و عنـدما يشـعر أن مطالـب الموقـف تفـوق قدرتـه علـى الاسـتجابة لهـا يكـون الإحساس بالضغط ، و بهذا فإن الضغوط تشمل تفاعل الفرد مع البيئـة، وتسمي المواقف و الأحداث التي تسبب الضغوط بالضواغط ، والتي يمكن أن تتخذ أشكالا عديدة علـى الرغم من اشتراكها فـي شـيء واحد و هو نشـأة الضـغوط (سـلامة عبد العظيم حسين و طـه عبد العظيم حسين، 2006، ص.21 - 23).

و يعرف (عثمان يخلف، 2001) في كتابه:" علم النفس الصحة"، الضغط النفسي: "هو ليس الحدث الضاغط في حد ذاته ، و إنما هو توقعاتنا السلبية لما يمثله هذا الحدث من خطر و تهديد لحياتنا و استجابتنا (الانفعالية و الفسيولوجية و السلوكية) غير الموفقة و المناسبة له. و من هنا فإن الضغط النفسي يكمن فـي سوء استجابة الفرد و سوء مواجهتـه لمطالب المحيط و التي تؤدي بدورها إلـى سوء تكيفه و توافقه مع مطالب الحياة اليوميـة (عثمان يخلف،2001 ، ص. 46).

يمكن الاستنتاج من خلال التعريفات السابقة للضغط على أنه عبارة عن إدراك غير فعال لحدث أو موقف ما (تجاوز الحدث لقدرات الفرد) مما يؤدي إلـي عدم تكيف الفرد (توتر عضوي – نفسي). و عليه يمكن اقتراح المخطط و الممثل في الشكل التـالي لتعريف الضغط.

شكل رقم (2): يمثل كيفية حدوث الضغط



يمكن التمييز بين الضغط العادي و الضغط المرضي، كما جاء في كتاب:" الضغط المستمر ، استجابة ، تكيف العضوية للاحتمالات الموجودة" لـ (بيار و هانري لو و أندري جالينوسكي، 2003) (Le stress permanent , réaction, adaptation de l'organisme aux aléas existentiels, de Pierre Lôo , Henri Lôo & André Galinowski) ، من خلال فعالية مرحلة التكيف. في الضغط العادي الاستراتيجيات تضمن إجابة مكيفة، في حين في الضغط المرضي ، تكون قدرات التكيف متجاوزة و تصبح عديمة التأثير و بالتالي تظهر اضطرابات التكيف بصفة عابرة أو دائمة (Pierre Lôo, Henri Lôo & André Galinowski, 2003, p.3).

بعد التطرق إلى عرض بعض التعريفات الأساسية للضغط النفسي، علما بأنه مفهوم واسع، خلص إلي التمييز بين الضغط العادي و المرضي، سوف يقدم فيما يلي بعض التصورات النظرية لمفهوم الضغط.

3-1- بعض التصورات النظرية لمفهوم الضغط:

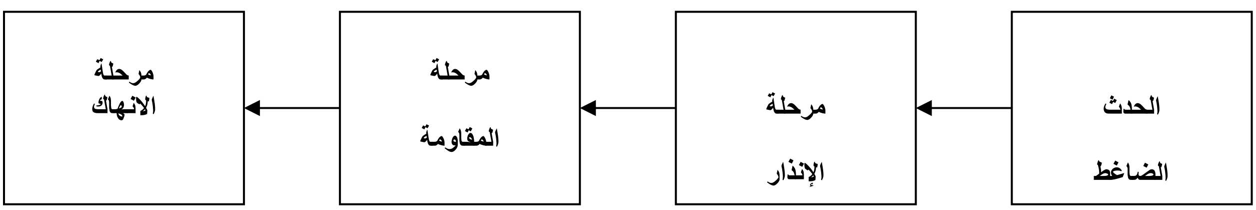
لقد تعددت النظريات و التعريفات في تفسير الضغط إلا أنها تتفق كلها على أن الضغط يشير إلى رد فعل أو استجابة الفرد للحدث الضاغط خارجيا كان أم داخليا. و من أبرز النظريات الحديثة التي تطرقت إلى مفهوم الضغط يذكر منها المنحى البيولوجي و نظرية (هانس سيلي)، و النماذج التي تفسر الضغط كتفاعل بين الفرد و البيئة.

1-3-1- المنحى البيولوجي و نظرية (سيلي):

الفكرة القائلة بأن الضغط ينشأ من عدم قدرة الفرد في مواجهة الأحداث الضاغطة و أسلوب تكيفه (فسيولوجيا و نفسيا) مع هذه الأحداث، كما جاء في كتاب:"علم النفس الصحة" لـ (عثمان يخلف)، استنتجها العالم (هانس سيلي)، و هو أحد الرواد في ميدان الضغط، و استنتج من دراساته و بحوثه التجريبية العديدة التي أجراها في مجال الطب التجريبي في (جامعة مونطريال) في (كندا) قبل الحرب العالمية الثانية. و استنتج من خلالها أن أسلوب مواجهة الإنسان لهذه الأحداث الضاغطة و سوء تكيفه الفسيولوجي لها قد يصبح مصدرا للضغط ، تنشأ عنه مجموعة من الأعراض المرضية و الاستجابات الباثولوجية.

و بناءا على هذه الفكرة ، قام (هانس سيلي) بصياغة و تطوير نظرية عامة حول الضغط النفسي من وجهة نظر فسيولوجية. في إطار هذا المنحى الفسيولوجي، تتضمن حالة الضغط استجابة غير محددة للجسم. وقد اصطلح على تعريف هذه الاستجابة غير المحددة **بأعراض التكيف العام**. في إطار هذا المفهوم تمر استجابة الضغط هذه بثلاث مراحل أساسية (أنظر شكل رقم (3)) و هي: مرحلة الإنذار و مرحلة المقاومة و مرحلة الإنهاك أو الإعياء(عثمان يخلف، 2001 ، ص.ص. 47 – 48).

شكل رقم (3) : نموذج أعراض التكيف العام (عثمان يخلف، 2001)



1-3-2- نماذج تفسر الضغط كتفاعل بين الفرد و البيئة:

1- 3- 2- 1- النموذج التفاعلي:

نموذج (كوكس و مكاي) (Model Cox and Mackay)

عرف (كوكس و مكاي، 1987) الضغط، كما جاء في كتاب:"فاعلية برنـامج إرشـادي لتطوير القدرة علـى مواجهـة الضغوط لدى المرأة اليمنيـة العاملـة"، لـ (هدى طـاهر أحمد داود)، بأنه عامل لـه صلة بمشاعر الحزن و عدم السرور و الارتيـاح، و الإحساس بـالألم و الفرح و أسلوب المتعة، و يعكس إدراك المعضلات الموجودة في البيئة.

و يعتبران الضغط متغيرا وسيطا بين الفرد و البيئة، و يتمثل في عدة نقاط:

1- يعتبران مصادر الضغط موجودة فـي البيئـة، و موجـودة أيضـا فـي حاجـات الفـرد النفسـية و الفسيولوجية.

2- أن إدراك الشخص لمقدرته الفعلية في مواجهة مصدر الضغط هو ما يؤدي إلى التوازن.

3- أن استجابات الفرد للموقف الضاغط ينظر إليها في هذا النموذج على أنها إحدى طرق

المواجهة المتاحة للفرد ، و أن فشل الفرد في مواجهة الضغط يؤدى إلـى عواقب فعليـة هامـة (هدى طاهر أحمد داود، 2002 ، ص. 27)

يلاحظ بأن هذا النموذج يركز في تعريفه للضغط على التفاعل بين الفرد و البيئة، بحيث أن الفرد و البيئة في علاقة ديناميكية متغيرة يؤثر كل واحد منها على الآخر.

1- 3- 2- 2- النماذج الإجرائية:

أ ـ نموذج (لازاروس و فولكمان):

تركز النماذج الإجرائية للضغط على المعرفة (Cognition) و المظـاهر الفعالـة المؤثرة لتفــاعلات الفــرد مــع البيئــة و أنمــاط المواجهــة، ومــن أشــهرها نمــوذج (لازاروس و فولكمان، 1984) اللذين عرفا الضغط بأنه (انعدام التوازن بين المطلب و مـوارد الفرد). (Woolfe .R ;Dryden .W , 1996 ,531) (نقلا عن هدى طاهر أحمد داود، 2002، ص 27)

حسب نظرية الضغط و المواجهة (لـلازارس) لا يمكن فهم الضغط النفسي بدون الرجوع إلى المكون العرفي الكامن وراء تفسير الفرد للموقف أو الحدث الذي يتعرض له. و العملية المعرفية هذه تمثل حجر الأساس لتحديد طبيعة استجابة هذا الفرد للضغوط المختلفة داخلية كانت أم خارجية. و عملية إدراك الموقف و تقييمه هي الأساس في مسألة مواجهة الضغوط الحياتية و التغلب عليها. و عليه، فإن العملية المعرفية المسئولة عن تقييم الموقف و تحديد طبيعة استجابة الإنسان له هي التي تعرف بمفهوم المواجهة. و يعرفه كل من (لازاروس و فولكمان، 1984) "جهد أو محاولة معرفية و سلوكية دائمة التغير، هدفها إدارة المطالب الخارجية و الداخلية الضاغطة على الإنسان و التى ينظر إليها على أنها تفوق إمكانياته الشخصية الخاصة"

و من مفهوم (لازارس) هذا للضغط النفسي، انبثق نموذجه المعرفي الذي يبين المتغيرات المعرفية التي يتم على أساسها تقييم الحدث الضاغط و مواجهته للتغلب عليه. و كما يوضح شكل رقم (4) فإن عملية المواجهة هذه تمر بمراحل معرفية مختلفة و أهمها ما يلي:

* مرحلة الحدث الضاغط: و فكرة هذه المرحلة مبنية على أن الإنسان يواجه في حياته مواقف أو أحداث ضاغطة تستدعي الكثير من الجهد لمواجهتها و التغلب عليها، و قد تنطوي عليها صعوبات صحية إذا تم استعمال إستراتيجيات معرفية سلوكية غير فعالة.

* مرحلة التقييم الأولي: و في هذه المرحلة، يقوم الفرد بمحاولة التعرف على الحدث ثم يقوم بمحاولة تحديد مستوى التهديد الذي يمثله هذا الحدث بالنسبة للفرد. ويعتمد الفرد في هذه العملية التقديرية على أسلوبه المعرفي و خبراته الشخصية.

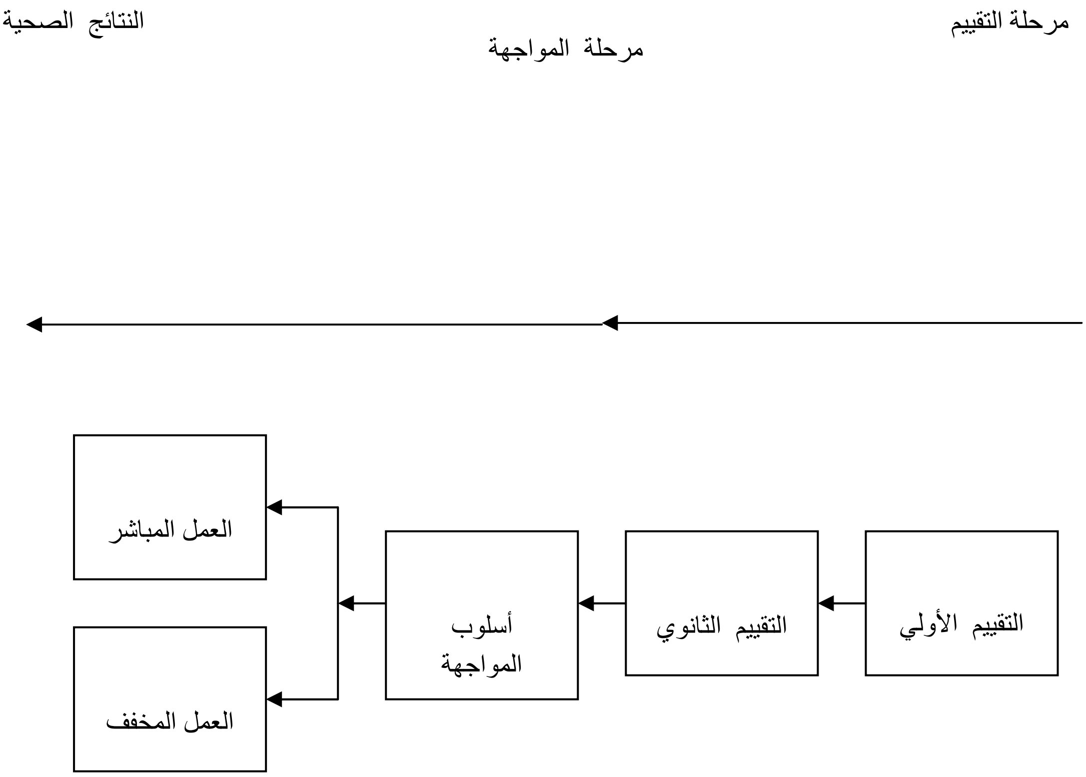
* مرحلة التقييم الثانوي: و في هذه المرحلة يقوم الفرد بتقييم مدى قدرة إمكانياته الشخصية على مواجهة الموقف الضاغط، و هكذا عندما يتلاءم كل من تقديرنا لمطالب الموقف و إمكانيتنا على مواجهته لا نشعر بالضغط، و عندما يعكس تقييمنا فجوة بين إمكانياتنا و مطالب الموقف أو المحيط ، و خاصة عندما تفوق المطالب الإمكانيات المتوفرة لمواجهة الموقف الضاغط نختبر مستوى كبير من الضغط.

كما تتضمن مرحلة التقييم الثانوي محاولة تحديد الآليات المناسبة لمواجهة الموقف و التغلب عليه، فبعد أن يقوم الفرد بتقييمه الأولي للموقف من ناحية تهديد هذا الحدث له، يقوم الفرد بالتخطيط لكيفية مواجهة هذا الموقف معتمدا على مجموعة من العوامل بما فيها عوامل خارجية (كطبيعة الحدث نفسه)، و عوامل داخلية أي خاصة بالفرد نفسه (كذكائه و شخصيته و ثقافته و خبراته السابقة).

* مرحلة المواجهة: في هذه المرحلة يلجأ الفرد إلى استعمال إستراتيجية معرفية أو سلوكية لمواجهة الموقف الضاغط. و لقد صنفت إستراتيجيات المواجهة في نوعين أساسيين. تكمن الإستراتيجية الأولى فيما يسمي بالفعل المباشر و يشمل اتخاذ إجراءات عملية مباشرة لتغيير الموقف الضاغط و تتسم هذه بطبيعة سلوكية تعتمد أسلوب حل المشكلات. الإستراتيجية الثانية تتمثل في ما يسمى بالفعل المتحقق و هو غير مباشر ذو طبيعة انفعالية.

* مرحلة نتائج المواجهة: في هذه المرحلة يتحدد مدى تأثير أساليب المواجهة على كل من النشاط الانفعالي، و المعرفي، و الفسيولوجي، و السلوكي. و تتوقف استجابة الفرد التوافقية للموقف الضاغط على مدى نجاحه في استعمال إستراتيجية مناسبة للتغلب عليه(عثمان يخلف، 2001 ، ص.ص. 51- 54).

شكل رقم (4): نموذج مواجهة الضغط النفسي لـ (لازارس)



ب ـ النموذج الإجرائي- المتعدد المراحل لـ (بالمر و دريدن، 1995):

Palmer, Dryden Multimodal –Transactional Model of stress (1995)

عرف هذا النموذج بالنموذج الإجرائي و يزود هذا النموذج بتفسير طبيعة الضغط و يدرس العلاقة الداخلية المتبادلة بين العالم الداخلي و الخارجي للأفراد، و قد قام (بالمر و دريدن،1995) بتعديل النماذج الإجرائية للضغط التي اقترحها كل من (كوكس ، 1978) و (مكاي ،1981) و نموذج (لازارس).

و يتلخص هذا النموذج في خمسة مراحل:

المرحلة الأولى: أن الضغط ينشأ من مصادر داخلية تمثل احتياجات و مطالب نفسية و فسيولوجية، أو خارجية مصدرها البيئة، يقوم الفرد بتحديدها.

المرحلة الثانية: و تعكس هذه المرحلة إدراك الفرد للضغط أو المطلب عن طريق تقييمه له، و تدخل في عملية التقييم معتقدات الفرد، حيث يعمل التوازن في معتقدات الفرد على الحكم على الحدث بأنه ضاغط أو غير ضاغط ، و كذلك تحديد مستوى الضغط و قدرته على التعامل معه، فإذا أدرك الفرد أنه يستطع مواجهته فإنه يكون بذلك قد نجح، و إذا لم يستطيع فإنه بذلك يخبر الضغط ، و معظم المسترشدين ممن يتلقون إرشاد الضغط معرفيا يقيمون خبراتهم بأنها ضاغطة وذلك حسب معتقداتهم عن الحدث نفسه.

المرحلة الثالثة: و تحدث في هذه المرحلة التغيرات، و تشمل التركيز على استجابة الضغط، و تتنوع الاستجابات التي يتعامل معها هذا النموذج إلى : استجابات انفعالية سلوكية، و حسية، و خيالية، و معرفية، و حيوية ، و نفسية.. و ربما أيضا محاولات معرفية سلوكية لتغيير البيئة، مما يؤدي إلى خفض الضغط، و يقوم بتحديدها المعالج.

المرحلة الرابعة: و هي متعلقة بمحاولة تطبيق إستراتيجيات المواجهة، و تعتبر مدركات الفرد عن قدراته في تطبيق إستراتيجية المواجهة مهمة في هذه المرحلة ، و إذا اعتبر الفرد نفسه أنه فاشل و أن تدخلاته غير مجدية فإنه بذلك يكون قد مثل ضغطا إضافيا عليه.

المرحلة الخامسة: تهتم بنظام التغذية الراجعة ، فالتدخلات التى يقوم بها الفرد من الممكن أن تخفض الضغط الخارجي أو الداخلي، فإذا حدث ذلك فإن التوازن يعود إلى ما كان عليه، أما إذا كانت التدخلات غير فعالة فإن الفرد يخبر ضغطا مستمرا مع أكثر من الموقف الضاغط ، و من ثم يؤدى ذلك إلى الاضطراب و الموت ، و يكون الاضطراب ناشئا عن اختلال في هرمونات الضغط (الادرينالين و النورأدرينالين و ارتفاع نسبة الكوليسترول في الجسم).

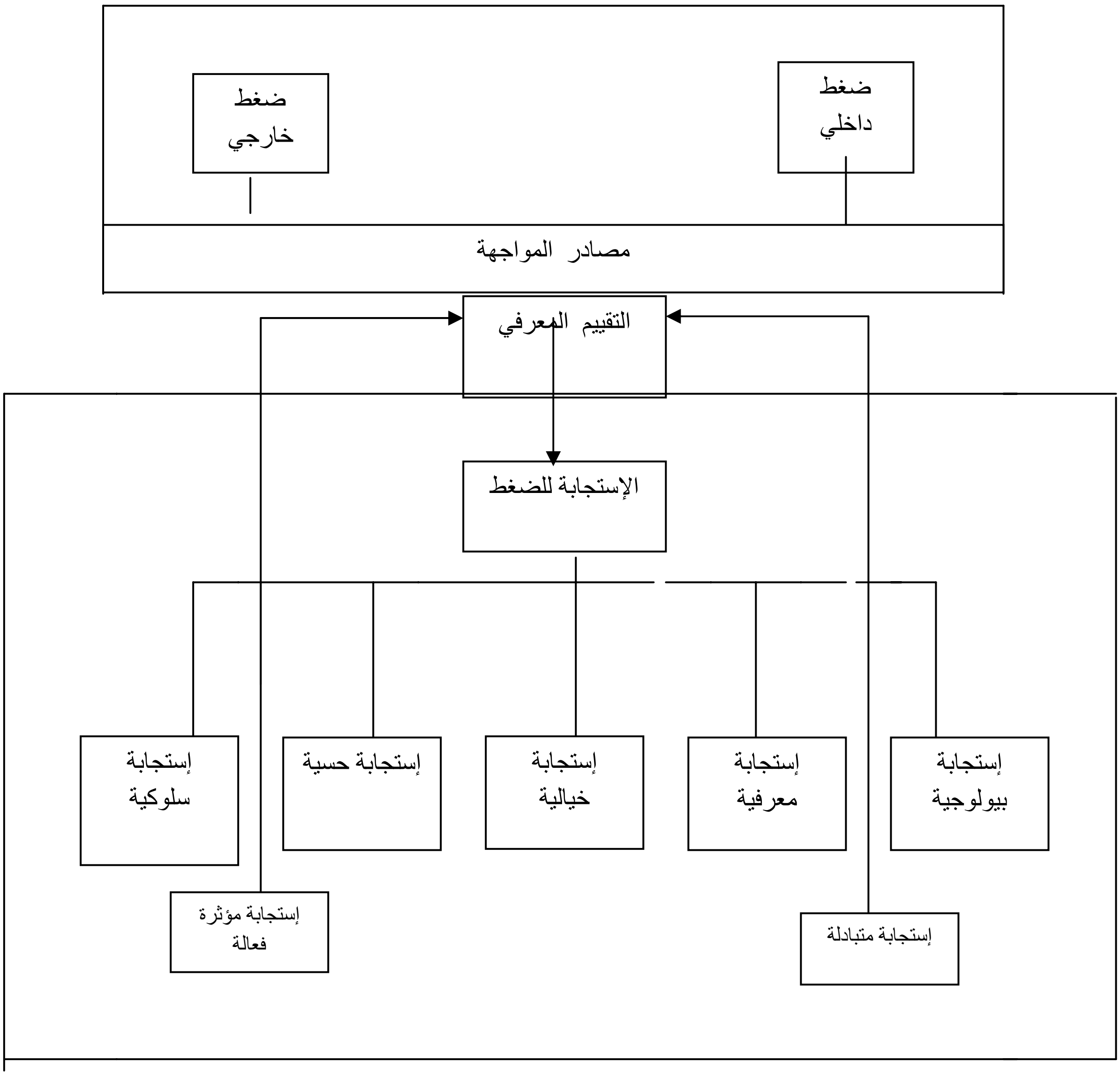
أما الفرد الذي يستطيع أن يدير أحداث الحياة و لديه القدرة على مواجهة الضغوط فإن ذلك ما يسمي (فعالية الذات) و هؤلاء الأفراد يصبح لديهم القدرة على تطبيق ما اكتسبوه من خبرة في مواجهة الضغوط عند تطبيقها في مواقف مشابهة (هدى طاهر أحمد داود، 2002 ، ص. 27 - 30).

يستنتج أن أصحاب هذا النموذج يعطون أهمية للعملية الإدراكية و القدرات الشخصية للفرد في التعامل مع الموقف الضاغط الذي يعتبر بالنسبة لهم مجرد مثير لاستجابة الضغط داخليا كان أم خارجيا.

كما أن أصحاب هذا النموذج أعطوا مثالا واضحا للمتدرب في كيفية إدارة الضغط. و يعتبر هذا النموذج بمثابة مثال أو نموذج للمسترشد لتعليم العملاء عن كيفية تحديد مستوى ضغطهم و تقييمه بالإضافة إلى تحديد مصادر المواجهة الأكثر فعالية.

و يبين الشكل التالي نموذج (بالمر و دريدن) :

شكل رقم(5) : النموذج الإجرائي – المتعدد المراحل للضغط (لدريدن و بالمر) (Dryden,Palmer)



بعد التعرض إلي مختلف التوجهات النظرية في تعريف و تفسير الضغط النفسي، من المهم أن يتطرق إلي أعراض الضغط النفسي لأنها تعتبر خطوة مهمة في فهم معاناة الشخص أو العميل (التشخيص) و بالتالي مساعدته.

1- 3- أعراض الضغط النفسي:

إن التعرض المفرط للضغط ينجم عنه لا توازنات هرمونية، يمكن أن تحدث تشكيلة من الأعراض:

الأعراض الجسدية:

* تغيرات في نمط النوم.

* التعب.

* تغيرات في الهضم – الغثيان ، و القيء ، و الإسهال.

* فقدان الدافع الجنسي.

* آلام الرأس.

* آلام و أوجاع في أماكن مختلفة من الجسم.

* العدوى.

*عسر الهضم.

* الدوار ، و الإغماء ، و التعرق ، و الارتعاش.

* تنمل اليدين و القدمين.

* الوجيب (خفقان القلب بسرعة و بقوة).

* نبضات قلب خاطئة.

الأعراض العقلية:

* فقدان التركيز.

* انحطاط في قوة الذاكرة.

* صعوبة في اتخاد القرارات.

* التشوش (الفوضى) ، و الارتباك.

* الإنحراف عن الوضع السوي.

* نوبات هلع.

الأعراض السلوكية:

* تغيرات في الشهية – الأكل كثيرا أو قليلا.

* اضطرابات في الأكل – فقد الشهوة إلى الطعام ، و الشره المرضي

* زيادة في تناول الكحول و سائر العقاقير.

* الإفراط في التدخين

* التململ.

* القلق المتميز بحركات عصبية.

* قضم الأظافر.

* وسواس المرض (توسوس المرء على صحته ، و بخاصة حين يكون مصحوبا بتوهم وجود مرض جسماني.

الأعراض العاطفية:

* نوبات اكتئاب.

* نفاذ الصبر و النزق أو حدة الطبع.

* نوبات غضب شديد.

* فساد في العادات و الأحوال (كالنظافة)، و المظهر. (سمير شيخاني، 2003، ص.ص. 18 - 19)

خلاصة:

وبعد التطرق إلي الضغط النفسي بصفة عامة من خلال التعرض إلي إلقاء نبذة تاريخية حول الضغط و كذا أهم التعريفات و النظريات التي تطرقت إليه، سوف يتطرق إلي أحد العناصر الضاغطة في حياة الإنسان ألا و هو العمل.

يقول براون : (إن العمل محور جوهري في حياة الإنسان لأنه ذلك المظهر الذي يعطيه المكانة و يربطه بالمجتمع و يحدد دوره فيه. و الأصل أن يحب الناس العمل و عندما يبغضونه فإن الخطأ يكمن في الظروف النفسية الاجتماعية للعمل أكثر منه في الشخص) (كاميليا عبد الفتاح،1984، ص. 162)

كما يعد العمل أحد مسببات الضغوط النفسية و قد يكون هذا الضغط النفسي دائما أو مؤقتا. فعندما يكون الموظف في خلاف دائم مع الموظفين أو الإدارة، أو في مجال لا يتناسب مع ميول الشخص أو تخصصه و استعداده. و عندما يكون المسئولون غير مرنين. أو عدم الرضى عن الوضع الوظيفي. بالإضافة إلي أسباب أخري تؤدي إلي الإحباط و الضغوط النفسية و التي منها: (كثرة التحقيقات و الجزاءات، عدم فهم الموظف لدوره في العمل، أساليب التقييم و الحوافز، عدم تحديد مسؤوليات الموظف، الفشل في تحقيق الذات، عدم العدل و المساواة و نقص الكفاءة و الخبرة) (أسماء عبد العزيز الحسين، 2002 ، ص. 97).

يعتبر الضغط المهني من بين المواضيع الذي اهتم بها العديد من الباحثين الغربيين و العرب و الجزائريين لما يسببه من أمراض نفسانية و جسمانية و كذا من خسائر مادية، و بما أنه موضوع الدراسة الحالية، خصص في هذا الفصل جزء يتناول ما جاء من تفسيرات حول الضغط المهني.

المبحث الثاني:

الضغط المهني

تمهيد

2 - 1 - تعريف الضغط المهني

2 - 2 - نظريات تناولت الضغط المهني

2 - 2 - 1 - نظرية التفاعل(لماك لين)(Mc Lean, 1974)

2 - 2 - 2 - نظرية (توركوت)(PR . Turcotte, 1982)

2 - 3 - العوامل المساهمة في الضغط المهني

2 - 3 - 1 - الظروف الفيزيقية

2 - 3 - 2 - الظروف التي تسبب الإرهاق في العمل

2 - 3 - 3 - طبيعة العلاقات بين الأفراد في العمل

2 - 3 - 3 - 1 - العلاقة مع الرئيس

2 - 3 - 3 - 2 - العلاقة مع المرؤوسين

2 - 3 - 3 - 3 - العلاقة مع زملاء العمل

2 - 3 - 4 - عوامل الضغط المرتبطة بالسير المهني

2 - 3 - 4 - 1 - السير المهني

2 - 3 - 4 - 2 - القانون المهني

2 - 3 - 5 - عوامل الضغط المرتبطة بالمؤسسة

2 - 3 - 6 - عوامل الضغط و المحيط

2 - 4 - مظاهر الصحة النفسية للعاملين

2- الضغط المهني:

تمهيد:

موضوع الضغط المهني مجال اهتم بـه كثير من البـاحثين فـي العـالم، و ذلك نتيجـة لمـا يتركه من شعور لدي العامل بعدم الرضى في العمل؛ مما يؤدي إلي انخفاض مستوي الكفاءة الإنتاجية لدي العامل.

جاء في كتاب "مقدمة إلي علم النفس الاجتماعي ، مفاهيم و دراسات حالات" ، لـ (جون بيار سيتو و بريجيت أنجلهارت ، 2005)

(Introduction à la psychosociologie, concepts et études de cas, Jean Pierre Citeau & Brigitte Engelhardt) ما يلي : " لا يمكن أن توجد مؤسسة مستقرة بصفة كاملة ، و هذا راجع إلي تعقيد السيرورات العقلية و السلوكات الاجتماعية." (Jean Pierre Citeau & Brigitte Engelhardt, 2005, p.237)

إن مستويات الضغط المهني تختلف من مهنة إلي أخري و ذلك حسب طبيعة الوظيفة و النشاط التي تتطلبها.

وقد يرجع تحول اهتمام و جهود الباحثين من دراسة الضغوط بصفة عامة إلي دراسة الضغوط المهنية بوجه خاص، كما جاء في كتاب:" استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية و النفسية " لـ (طه عبد العظيم حسين و سلامة عبد العظيم حسين، 2006) إلي عاملين رئيسيين:

أولهما: الآثار المترتبة على هذه الضغوط على الفرد حيث تشير الدلائل المرتبطة بدراسة ضغوط العمل إلى أن هذه الضغوط تؤدي بالفرد إلى الشعور بعدم الرضى عن العمل، ضعف الدافعية للعمل و الشعور بالإنهاك النفسي مما يؤثر على جودة الأداء و الوقوع في براثن الاضطرابات الجسمية و النفسية، و قد تظهر هذه الاضطرابات في مظاهر انفعالية و سلوكية عديدة مثل القلق و التوتر و النزعة العدوانية و اللامبالاة و الإرهاق و تناول الكحوليات و المخدرات، إلى جانب ظهور المشكلات الأسرية مما يكون له تأثير سلبي على الفرد و المؤسسة التي يعمل بها، فما يتعرض له العاملون من ضغوط في بيئات العمل المختلفة لا يؤثر فقط على حالتهم الجسمية و النفسية، بل ينعكس أيضا على مستويات أدائهم لعملهم و فقدان الرغبة في الإبداع و الالتزام بالعمل مما يحول دون وصول المنظمات و المؤسسات إلى أهدافها المرجوة التي تعمل على تحقيقها، كما أن الآثار السلبية لضغوط العمل لا تمس الموظف فقط، و إنما تمتد لتشمل المؤسسات التي يعمل بها.

ثانيهما: على المستوى التنظيمي حيث تسبب هذه الضغوط في وجود ظواهر إدارية سلبية مثل الأداء المنخفض و دوران العمل، و التغيب و التسرب الوظيفي، و هذا بالتالي يؤثر على مستوى الأداء و الإنتاجية إذ يشعر كثير من العاملين بالإرهاق و عدم التوازن النفسي و الجسمي مما يؤثر عليهم و على مستوى الأداء الذي يقومون به بشكل سلبي، و هذا ما يفسر كثيرا من ردود أفعال العاملين و سلوكهم غير المرغوب فيه من ارتفاع معدل الغياب و ما يترتب عليه من تحمل المؤسسات تكلفة غياب العاملين و تركهم العمل،و كثرة الشكاوي،و أخطاء العمل المتكررة، و ضعف الأداء، و انخفاض الدافعية، و غيرها من الأنماط السلوكية المرتبطة بضغوط العمل نتيجة للعبء الزائد في العمل أو العلاقات المضطربة مما يؤدي ذلك إلي الشعور بالإجهاد و الإحباط و الملل من العمل(طه عبد العظيم حسين و سلامة عبد العظيم حسين، 2006 ، ص.ص. 214 - 215).

2 - 1 - تعريف الضغط المهني:

جاء في كتاب: "الضغط ، الأمراض و المناعة" لـ (جون ميشال توران و نيكول بومان ، 2003) (Stress, pathologies et immunité, Jean – Michel Thurin & Nicole Baumann)، أن مشكلة الضغط المهني أصبحت بالنسبة لعديد من الدعوات الوطنية و الدولية مشكلة الصحة العامة بالدرجة الأولي.

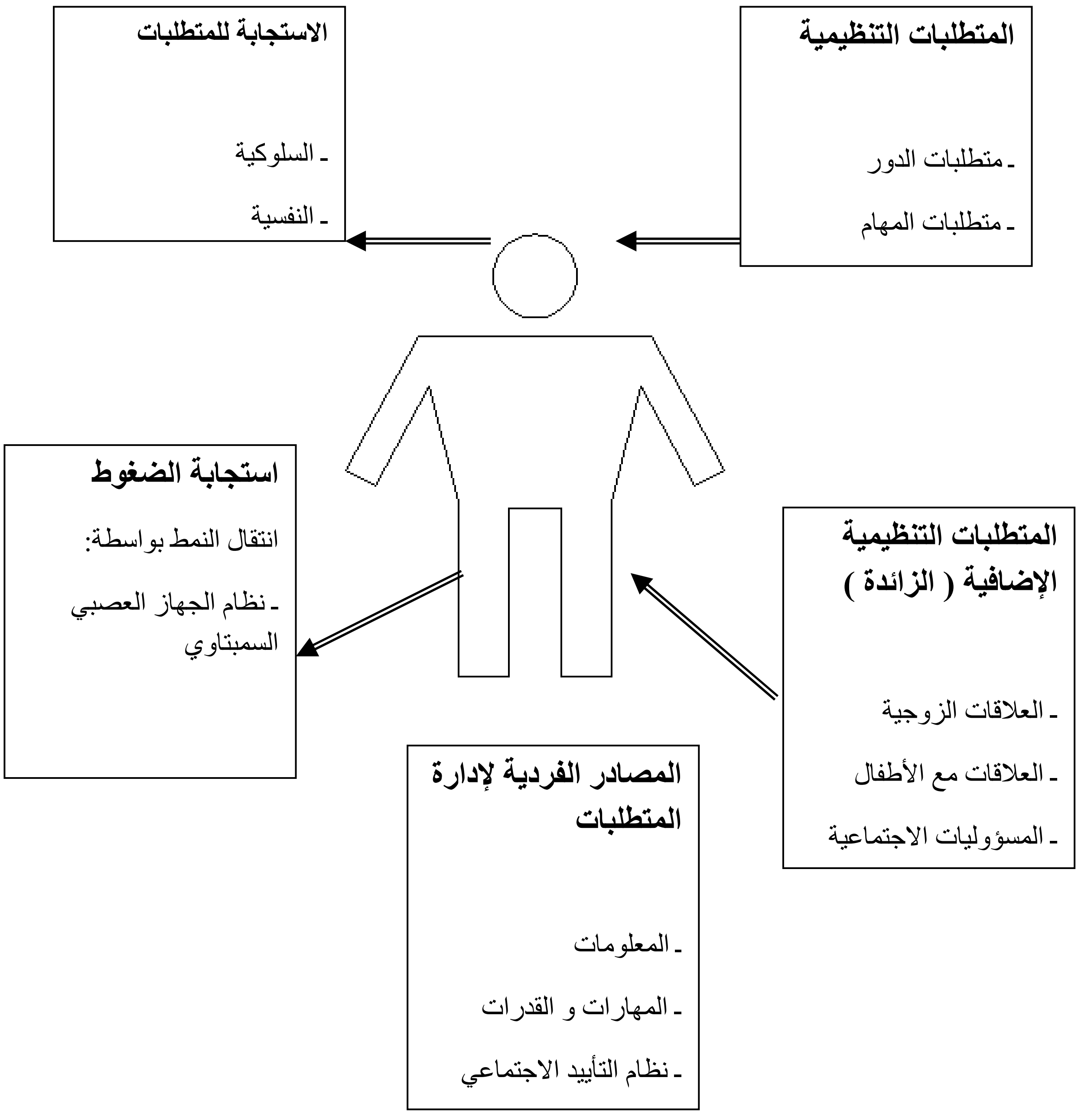
في المؤسسة مصطلح " الضغط " يستعمل خاصة للتعبير بطريقة تركيبية (synthétique) عن الصعوبات و المعاناة في العمل و نتائجها على الصحة.

كما تستعمل مصطلحات أخري في ميدان العمل للتعبير عن المعاناة ، و يذكر منها الإرهاق، الإجهاد ، البلى ، و الشدة (Intensification) . و لكن مصطلح الضغط يحتوي على عدة امتيازات ، بحيث هو قبل كل شيء أقل تعبئة بالانفعالات من كلمة معاناة. (Jean – Michel Thurin & Nicole Baumann,2003,p.223 – 225)

يلاحظ من خلال هذه التعريفات للضغط المهني، بأن كلمة " ضغط " في العمل تستعمل أكثر للتعبير عن الإرهاق المهني و هي أكثر ملائمة من كلمة معاناة لأن هذه الأخيرة أكثر تعبئة بالانفعالات من كلمة ضغط.

من بين أهم التعاريف (كويك و كويك، 1984) (Quick & Quick): أن الضغط هو عدم قدرة الفرد للاستجابة لكل متطلبات المحيط المهني المتواجد فيه و النموذج الآتي يوضح ذلك.

شكل (6) : ماهية الضغوط عند (كويك و كويك، 1984)(نقلا عن صبرينة غربي، 2004 ، ص. 16)



قدم (بارون، 1986 ، Baron) تعريفا، بحيث يري فيه أن الضغط المهني يتضمن جانبين هما: الظروف البيئية التي يوجد بها الفرد و التي تشكل تفاعلاتها و عناصرها مصدر الضيق و التوتر له، و ردود الفعل النفسية بما تحمله من مشاعر الحزن الموجود داخل نفسية الأفراد(نبيلة بوعافية، 2002 ، ص 21).

كما يعرف (سيد عبد العال، 2002) ضغوط العمل بأنه مجموعة التغيرات الفسيولوجية و الجسمية و النفسية التي يعانيها العامل أو الموظف كرد فعل لمجموعة من المثيرات المؤثرة عليه في بيئة العمل و التي لم يعد العامل أو الموظف قادرا على تحملها أو الوفاء بمتطلباتها، و لذلك فهو يعرف استجابة ضغط العمل بأنها كافة أنماط السلوك الانفعالي التي تدل على بلوغ حالة الإجهاد الجسمي أو النفسي كتعبير عن حالة عدم التوافق مع متطلبات مواقف إنجاز العمل و المهام بالمستوى الذي تعود الفرد عليه لكثرة الأعباء و المهام و تعددها و تراكمها وفقا لنمط شخصيته(طه عبد العظيم حسين و سلامة عبد العظيم حسين، 2006 ، ص 216).

يمكن إذن تعريف الضغط المهني بشكل عام على أنه عبارة عن ردود أفعال جسمية و نفسية تحدث عندما تتجاوز متطلبات الوظيفة أو العمل قدرات وإمكانيات الموظف مما تسبب له تهديدا و يصبح غير قادر على التكيف مع بيئة عمله.

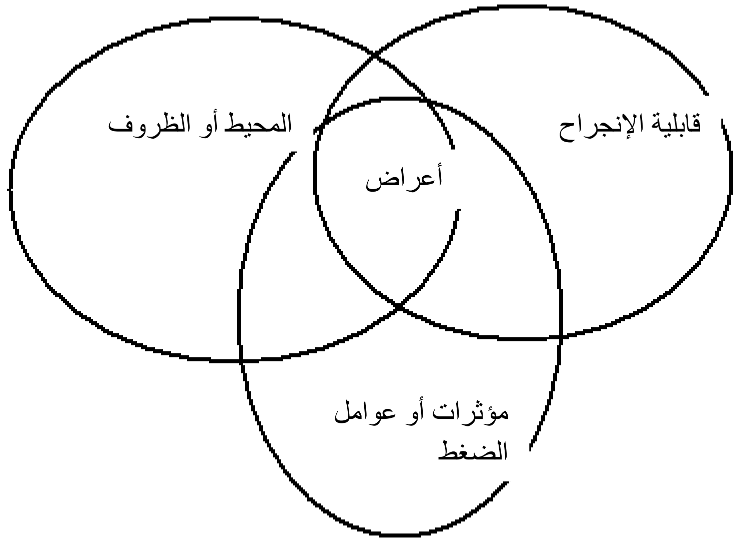
2 - 2 - نظريات تناولت الضغط المهني:

هناك العديد من النظريات التي تناولت الضغط في ميدان العمل، و رغم اختلاف كل واحدة عن الأخرى إلا أنها كانت تبحث دوما عن العلاقة السببية الموجودة بين كل من المثير و الاستجابة للضغط. أما نظرية (ماك لين، 1974) و نظرية (توركوت، 1982) حاولت إبراز الدور الديناميكي للمنظمة و آثاره على المؤثرات التي ينجم عنها الضغط المهني. و لهذا يكتفي بذكر هاتين النظريتين:

2 - 2 - 1 - نظرية التفاعل (لماك لين، 1974)(Mc Lean):

قدم (ماك لين) تناولا ثلاثي الأقسام : يمثل المؤثرات، قابلية الانجراح، و المحيط و يعد كل قسم من هذا التناول مبنيا على علاقة التداخل الموجود بينهما، و الشكل التالي يمثل نموذج (ماك لين) للضغط .

شكل (7): نموذج (ماك لين، 1974) للضغط المهني



المحيط (السياق) (Contexte)

يتسع المحيط لكل الميادين الاجتماعية، المادية، الاقتصادية و السياسية التي تميزه، و تتداخل مؤثرات هذا المحيط في مستويات مختلفة لحياة الفرد (عائلية، مهنية، وطنية و علمية). و تسلزم بعض المحيطات المهنية قدرات كبيرة للتكيف فيها وفقا لطبيعة العمل و خصائصه. و تولد ظروف العمل غير الملائمة لقدرات و طاقات العمال ضعفا لدي أغلبهم.

القابلية للإنجراح :(Vulnérabilité)

تختلف القابلية من فرد لآخر، إذ يلاحظ أنه في ظروف متشابهة و مؤثرات متماثلة تختلف طريقة و طبيعة استجابة الأفراد، و يتعلق هذا المجال بالقابلية الفردية للعامل و كونه و استعداده لمواجهة الصعوبات و المؤثرات الخارجية و الداخلية. تتطابق هذه المميزات الفردية مع شخصية الفرد و استجابة جسمه للهجومات و الضغوط المعرض لها.

المؤثرات :(Agents de stress)

تكون العوامل الخاصة بغض النظر عن طبيعتها (علاقة ـ نفسية محيطية ـ فسيولوجية) المحرك المؤثر في توجيه و توليد سياق الضغط. (دليلة عيطور، 1997، ص.102)

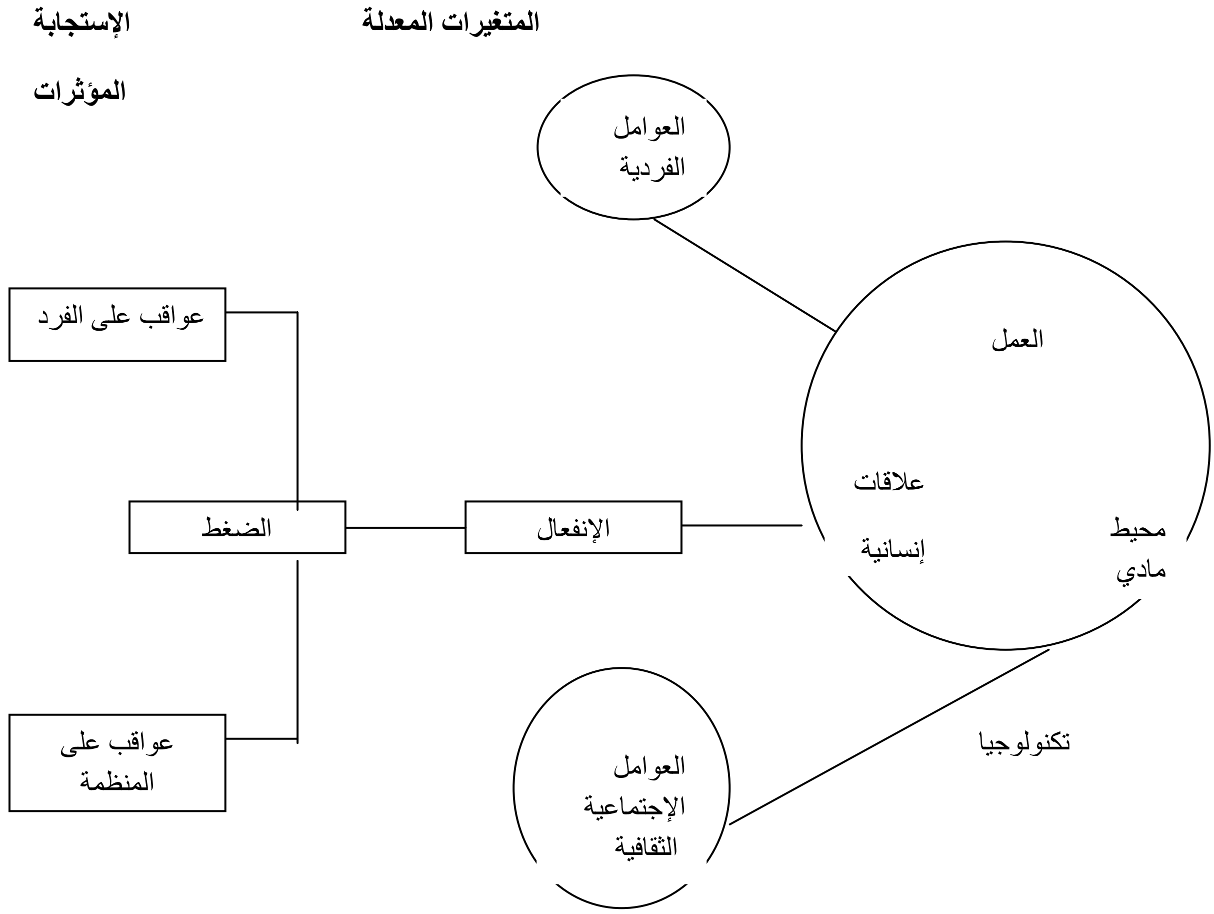
يظهر الضغط و تتضح أعراضه، حسب (ماك لين) عندما تتقاطع مكونات الضغط المذكورة آنفا و المتمثلة في مؤثرات أو عوامل الضغط، القابلية للانجراح و المحيط (أنظر الشكل)، و عليه يتضح أن الضغط عند حضور المؤثرات الضاغطة (التنافس مثلا) يكون للفرد قابلية للإنجراح و أن يكون محيطا ملائما لذلك كأن يكون ذا شخصية من نوع A.

2 - 2 -2 ـ نظرية (توركوت،1982)(P.R . Turcotte)

درس (توركوت، 1982) في نظريته التفاعل الموجود بين مؤثرات الضغط، الاستجابة و تأثير المتغيرات المعدلة عليهما. يحاول (توركوت) توضيح العلاقات الموجودة بين المؤثرات و استجابة الفرد.

يذهب نموذج (توركوت، 1982) للضغط التنظيمي إلي إبراز التفاعل الموجود بين عوامل الضغط و الاستجابة لها و توضيح دور المتغيرات المعدلة للضغط. و عليه يركز (توركوت) على طبيعة العمل و إطاره الحقيقي، نوع العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة بالإضافة إلي التكنولوجيا المستخدمة و الجو العام لمحيط العمل، و تعديل هذه العوامل مصادرا للضغط المهني.

شكل (8): يمثل نظرية (توركوت، 1982) للضغط



المؤثرات:

تشمل طبيعة العمل، المحيط المادي، العلاقات المهنية، وسائل العمل من أجهزة و تكنولوجيا.

المتغيرات المعدلة:

تلعب المتغيرات المعدلة دورا هاما وسيطا بين عوامل الضغط و الاستجابة لها. و تشتمل كل قدرات الفرد على المواجهة و مقاومة الضغط، و هي عبارة عن أنماط اجتماعية و سلوكية ترتبط بالشخص نفسه بالإضافة إلى العوامل الثقافية و الاجتماعية.

الاستجابة للضغط:

أما العنصر الثالث لنموذج (توركوت ، 1982) هي الاستجابة للضغط ، و تعد هذه الاستجابة الناتج النهائي للتفاعل بين مؤثرات الضغط و المتغيرات المعدلة(نقلا عن دليلة عيطور، 1997 ، ص. 103 - 104).

2 - 3 - العوامل المساهمة في الضغط المهني:

2 - 3 - 1 - الظروف الفيزيقية:

مثل مستويات الضجيج العالية، و الإضاءة الكثيرة أو المغيرة، و درجات الحرارة القصوى العليا و الدنيا.

2 - 3 - 2 - الظروف التي تسبب الإرهاق في العمل:

مثل العمل ساعات طويلة ، المواعيد الأخيرة غير الواقعية، و المقاطعات المتكررة. (سمير شيخاني، 2003 ، ص. 33)

2- 3 - 3 - طبيعة العلاقات بين الأفراد في العمل:

2 - 3 - 3 - 1 - العلاقة مع الرئيس:

لقد أجرى (بوك ، 1975) (Buck) تحقيقا مستعملا استبيان حول شخصية الرئيس في علاقته مع مرؤوسيه و لقد وجد بأن نقص التقدير من طرف المدير اتجاه مرؤوسيه ترجم بالشعور بالضغط من طرف المرؤوسين في مكان العمل(Stora,1993,p.18) .

2 - 3 - 3- 2- العلاقة مع المرؤوسين:

إن عدم تسيير الرئيس المرؤوسين بصفة جيدة تسبب له الكثير من الضغوطات.

2 - 3 - 3 - 3 - العلاقة مع زملاء العمل:

إن الضغط ليس ناتج فقط عن المنافسة بين الزملاء أو العلاقات المهنية السيئة و إنما هو ناتج كذلك بسبب نقص السند بين الزملاء في المواقف الصعبة.

و لقد أجري (هانري مينزبرج) (Henry Minzberg) دراسة حول الوقت المستغرق من طرف الإطارات في المؤسسات الكبيرة و تفاعلها مع زملاء العمل و خلص إلى مدي أهمية العلاقات اليومية في العمل في خفضها من حدة الضغط.

2- 3 - 4 - عوامل الضغط المرتبطة بالسير المهني:

2 - 3 - 4 - 1 - السير المهني :(Carrière professionnelle)

إن السير المهني مرتبط بسلسلة من الإحباطات مثل تأخير أو توقيف الارتقاء أو تقلص الفرص أو المناسبات ، يمكن أن يؤدي بالأفراد إلي العزلة. كذلك نهاية الحياة المهنية أي التقاعد يمكن أن يتجاوزه البعض و البعض الأخر لا.

2 - 3 - 4- 2 - القانون المهني :(Le statut professionnel)

القانون المهني هو تابع لقوانين الترقية في المؤسسات و التغيرات الاجتماعية و الثقافية للمجتمع. إن المؤسسة يمكن أن تخصص إرتقاءات خاصة لبعض موظفيها أو عمالها متجاهلة النتائج الانفعالية و الجسدية لهذه الأخيرة : و المتمثلة في زيادة العمل ، الشعور المتزايد بعدم الأمن و العزلة عن محيط العمل و غير ذلك.

لقد أقيمت دراسات حول البحرية الأمريكية حول حوالي ألف شخص، و بينت بأن كل تأخر في الترقيات يؤدي إلي إحباطات ، و تزيد من الاضطرابات النفسية و الاختلال العقلي، و في دراسات أخري حول الوسط العائلي في المدن الصناعية الكبرى تلح على خطر الأمراض عند الأفراد الذين وصلوا إلي مستوى اجتماعي أكبر عن مستواهم الأصلي (Stora,1993,p.18 –22).

2 - 3 - 5 - عوامل الضغط المرتبطة بالمؤسسة:

لقد أشار (كاتس دوفريس، 1979) (Kats de Vries) إلي عدة ملاحظات تساهم في الضغط من بينها ممارسة السلطة المفرطة، و انغلاق المؤسسة و نظم مراقبة التسيير منحرفة و غير ذلك.

و في دراسة (لمارجوليس، كرويس ، و كويين 1974) (Margoles, Kroes & Quinn) حول (1400 عامل)، أشارت إلي أن عدم مشاركة العمال في العمل هي دليل عن التوتر و الضغط في العمل. و لقد أضاف (ستورا) متغيرا آخر ألا و هو عدم تقدير مهام العمال من طرف مسئولي المؤسسة.

2 - 3 - 6 - عوامل الضغط و المحيط:

إن شخصية الفرد لا يمكن عزلها عن محيطه اليومي العائلي أو عن مشاكله خارج المؤسسة. فكل الدراسات حول الضغط الفردي لا يمكن أن تتجاهل المشاكل العائلية و الصعوبات المالية و صراع الاعتقادات الشخصية و ثقافة تنظيم المؤسسة، و الصراع بين مطالب المؤسسة و العائلة (Stora,1993,p.22 - 23) .

2 - 4 - مظاهر الصحة النفسية للعاملين:

يمكن تلخيص أهم مظاهر الصحة النفسية للعاملين، كما جاء في كتاب:"مبادئ الصحة النفسية " (صالح حسن أحمد الداهري، 2005)، كالتالي:

1 - يزيد معدل الإنتاج و كذلك يرتفع مستوي الكفاية الإنتاجية للعاملين.

2 - قلة عدد الشكاوي و التظلمات من العاملين.

3 - التمسك بالعمل وعدم الرغبة في تركه.

4 - قلة الأخطاء في العمل و عدم وجود فاقد أو تلف في الإنتاج.

5 - انخفاض معدل الغياب بين العمال.

6 - اختفاء السلوكات غير المرغوبة كالسلوك العدواني لدي العاملين.

7 - انخفاض عدد إصابات العمل التي غالبا ما تكون سببها اضطراب العامل و قلقه و عدم قدرته على التركيز.

8 ـ عدم إجبار العاملين من استخدام الحيل الدفاعية (صالح حسن أحمد الداهري، 2005 ، ص.197).

خلاصة:

بعد التطرق إلي أهم التعريفات و النظريات التي تناولت مفهوم الضغط المهني، و كذا عرض مختلف العوامل المسببة له مع إلقاء نضرة حول أهم مظاهر الصحة النفسية للعاملين، سوف يتطرق إلي إستراتيجيات المواجهة أو التكيف مع الوضعيات الضاغطة.

المبحث الثالث:

إستراتيجيات المواجهة

تمهيد

3 - 1 - لمحة تاريخية عن مفهوم المواجهة

3 - 2 - تعريف المواجهة

3 - 3 - تصنيف إستراتيجيات المواجهة

3 - 3 -1 - المواجهة المركزة على المشكل

3- 2 - 2 - المواجهة المركزة على الانفعالات

3 - 4 - فعالية المواجهة

3 - 5 - نظريات إستراتيجيات المواجهة

3 - 5 - 1 - النموذج الحيواني

3 - 5 - 2 - النموذج السيكوديناامي

3 - 5 - 3 - النموذج الاجتماعي

3 - 5 - 4 - النموذج الفينومولوجي

3 - 5 - 5 - النظرية المعرفية للضغط و المواجهة

3- إستراتيجيات المواجهة:

تمهيد:

في حياة الإنسان هناك أحداث يمكن أن تهدد وضعه الاجتماعي بصفة عامة و صحته وسعادته بصفة خاصة مثل الطلاق، فقدان شخص عزيز، مصاعب في الدراسة، الإصابة بالمرض، مصاعب و مشاكل العمل و غيرها. فأمام كل هذه الأحداث الضاغطة يجد المرء نفسه في حالة لا استقرار و اضطراب انفعالي مما يؤدي به إلى البحث عن طريقة لمواجهة الأحداث الضاغطة و التكيف معها. يواجه الفرد إذن الأحداث الضاغطة باستعمال إستراتيجيات متعددة و التي نسميها إستراتيجيات المواجهة.

3 - 1 - لمحة تاريخية عن مفهوم المواجهة:

إن مصطلح المواجهة كما جاء في كتاب " استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية و النفسية" لـ (طه عبد العظيم حسين و سلامة عبد العظيم حسين، 2006) قبل عام (1960) استخدم في الأدبيات الطبية و الاجتماعية ليشير إلي الاستجابات الايجابية نحو الضغط ، و حتى عام 1960 لم تكن البحوث في مجال المواجهة قد بدأت. و ظهر مصطلح المواجهة في علم النفس " كما جاء في كتاب آليات الدفاع والمواجهة" لـ (هانري شبرول و ستيسي كلاهان، 2004) (Mécanismes de défense, et coping,Henri Chabrol & Ctacey Callahan) حتى عام 1967 ، و منذ ذلك الوقت أضيفت العديد من النماذج (أنماط المواجهة، موارد المواجهة، تقييم المواجهة).(Henri Chabrol & Ctacey Callahan, 2004,p.105)

و لقد استخدمت النماذج الأولية لمصطلح المواجهة حسب (طه عبد العظيم حسين و سلامة عبد العظيم حسين، 2006) ،قبل عام (1960) في الأدبيات الطبية من البحوث التي أجريت على الحيوانات و من أدبيات التحليل النفسي، كما أشار إلي ذلك (لازاروس و فولكمان ، 1984) حيث إن الأبحاث التي أجريت على الحيوانات على يد (كانون) تعرف استجابة القتال أو الهروب بأنها الاستجابات السلوكية التي يقوم بها الفرد لخفض الاستثارة الفسيولوجية و التي من خلالها ينخفض تأثير مثيرات القلق أو المثيرات المزعجة ، و من أمثلة استجابة القتال أو الهروب هروب الدب و الحمار الوحشي من الأسد تجنبا من أن يفترسهم ، و لكن هذا الأسلوب يكون غير ملائم للعديد من المواقف التي يتعرض لها الفرد لأنه لا يجسد العنصر الانفعالي أو المعرفي في الاستجابة للموقف(طه عبد العظيم حسين و سلامة عبد العظيم حسين، 2006 ، ص. 77).

استخدمت المواجهة في التحليل النفسي تحت عنوان ميكانيزمات الدفاع اللاشعورية ، و بالرغم من أن القواميس الأجنبية و منها قاموس (إكسفورد) ظلت تنظر إلي المواجهة على أنها استجابة إيجابية تصدر عن الكائن نحو مواقف التهديد فقط ، و في فترة ما بين الستينات و السبعينات من القرن الماضي كانت البحوث المرتبطة باستراتيجيات المواجهة للضغوط تركز أساسا على المواقف المتطرفة (Extreme situation) من قبيل تهديدات الحياة و الأحداث الصدمية (Traumatic events) و التي تتطلب سلوك المواجهة لها، و في الثمانينات من القرن المنصرم بدأ اهتمام الباحثين بالمواجهة و دراسة عدد من استجابات المواجهة و قياس أساليب المواجهة، و ذلك من خلال الأعمال و الأبحاث التي قام بها (لازاروس و فولكمان) و التي أسفرت عن تحديد نوعين من استراتيجيات المواجهة و هما المواجهة التي تركز على المشكلة و المواجهة التي تركز على الانفعال بوصفهما مفاهيم مركزية في إدارة الضغوط. و تدريجيا ظهرت استراتيجيات المواجهة الإقدامية في مقابل استراتيجيات المواجهة الإحجامية، و ذلك نتيجة لجهود الكثير من الباحثين و العلماء، ثم تولت بعد ذلك العديد من الدراسات التي أجريت عن الفروق الفردية بين الأفراد و دورها في أساليب المواجهة للضغوط (طه عبد العظيم حسين و سلامة عبد العظيم حسين 2006 ، ص. ص. 77 - 78).

3 - 2 ـ تعريف المواجهة:

لقد تباينت تعريفات المواجهة باختلاف العلماء، و قبل التطرق إلى البعض منها لابأس من التطرق إلي رائد في البحث عن الضغط و كيفية التعامل معه ألا و هو (سيلي) ، كما جاء في كتاب : " الضغط المستمر ، استجابة ، تكيف العضوية للاحتمالات الموجودة" لـ (بيار و هانري لو و أندري جالينوسكي، 2003) (Le stress permanent, réaction, ،adaptation de l'organisme aux aléas existentiels, Pierre Lôo, Henri Lôo & André Galinowski) أن أعمال (سيلي) فيما يخص الإستجابة للضغط بينت بأن عناصر مختلفة (فيزيائية ، كميائية و نفسية) تسبب في الجسم نفس الاستجابة غير المحددة ، و هي عبارة عن استجابة بيولوجية نمطية ، هرمونية، مناعية و خلوية. (Pierre Lôo, Henri Lôo & André Galinowski, 2003,p.2)

و يعرف (فريدريك و إلفريد، 1980) (Fréderic & Ilfred) كما جاء في مجلة (Arch- geo- psychiatry ، المواجهة على أنها محاولات الفرد للتعامل مع ضغوط الحياة و الآلام الانفعالية من أجل تخفيض الإجهادات و الإرهاق الذي تحدثه هذه الأخيرة. Arch- geo- psychiatry, 1980, p.p.1239 - 1243)

أمـــا (لازاروس و فولكمـــان، 1984)، يعرفـــان المواجهـــة كمـــا جـــاء فـــي كتـــاب: " استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية و النفسية لطه عبد العظيم حسين و سلامة عبد العظيم حسين، 2006" بأنها " الجهود السلوكية و المعرفية المتغيرة باستمرار، و التي يتخذها الفرد في إدارة مطالب الموقف، و التي تم تقديرها من جانب الفرد على أنها مرهقة و شاقة و تتجاوز مصادر الشخص و إمكاناته ، حيث أشار (لازاروس و فولكمان) إلي أن الضغوط تحدث عندما يدرك الفرد أن المصادر الداخلية و الخارجية لديه تكون غير كافية للتوافق أو للتعامل مع المطالب البيئية ، و لذلك يشعر بالتهديد ، و على ذلك تنتج الضغوط بعد أن يقوم الفرد بنوعين من عمليات التقييم المعرفي و هي عملية التقييم الأولي، و تحدث عندما يقيّم الفرد الموقف على أنه ضاغط و مهدد له ، في حين أن التقييم الثانوي يحدد ما إذا كانت مصادر المواجهة المتاحة لدى الفرد سوف تخفف الموقف الضاغط أو لا، و على هذا فالمواجهة طبقا للنموذج التفاعلي عن الضغوط عند (لازاروس و فولكمان) هي عملية و ليست سمة، و هي أيضا عملية أكثر من كونها نتيجة"(طه عبد العظيم حسين و سلامة عبد العظيم حسين، 2006، ص. ص. 82 - 83).

جاء في "الحولية الطبية النفسية" تحت إشراف(بولهان، موسيي و آخرون ،1994)

(Annale- medicopsychologique, Paulhan,I . Muissier, J ; & al)، تعريف (ستيبتو، 1991)(Steptoe) مواجهة الوضعيات الضاغطة على أنها ممكن أن تكون من طبيعة معرفية أو وجدانية أو سلوكية مثل المواجهة العقلانية للمشكل أو اتخاذ سلوك تجنبي. (Paulhan, Muissier & al, 1994)

يعرف (كالن، 1993) (Callan)، كما جاء في كتاب:" استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية و النفسية لطه عبد العظيم حسين و سلامة عبد العظيم حسين، 2006 "، المواجهة في بيئة العمل بأنها "جهود يبذلها الفرد للحصول على معلومات تزيد من قدراته على التنبؤ بالموقف و تساعده على إدراك الضبط في التعامل مع المشكلات التي تحدث في المستقبل."

و يعرف (توتس،1995)(Thoits)، مهارات المواجهة (Coping Skills) بأنها: " مجموعة من المعلومات و السلوكيات الوجدانية و المعرفية و الاجتماعية المكتسبة و التي يستخدمها الأفراد عند التعرض للضغوط و هذه المهارات يمكن أن تكون فعالة أو غير فعالة. و هي تتضمن قدرة الفرد على إدراك الحدث و تقييمه و إعادة تقييم الفرد ما لديه من إمكانيات و قدرات للتوافق مع الحدث" (طه عبد العظيم حسين و سلامة عبد العظيم حسين، 2006، ص. 83).

يري كذلك (لوي كروك ، 1997)(Louis Crocq) ، كما جاء في "مجلة العلاجات السيكاترية"(Revue soins psychiatrique) ، إن الاستجابة للضغط ضرورية لأنها تجعل الشخص في حالة إنذار ، و تجعله يستعد لاستعمال السلوكات التكيفية التي تسمح له للمواجهة و التعامل الأحسن مع الموقف الضاغط (Louis Crocq, 1997, p. 7).

يستنتج من خلال التعريفات السالفة الذكر أن العلاقة بين الشخص و البيئة الضاغطة تتوسطهما عملية التقييم المعرفي و المواجهة. أي عندما يواجه الشخص مشكل يحاول إدارته عن طريق التقييم المعرفي الدقيق، ثم مواجهته من خلال التنظيم و الخفيف من الانفعالات السلبية المرتبطة بالمشكلة أو الموقف الضاغط و ذلك من خلال ما يوجد من مصادر شخصية (كالصحة و قدرة التحمل)، و مصادر اجتماعية (مثل شبكة العلاقات الاجتماعية و المساندة الاجتماعية)، و المصادر النفسية (مثل تقدير الذات)، بالإضافة إلى المصادر المادية.

إذن من خلال التقييم الدقيق و تعدد مصادر مواجهة المواقف الضاغطة و حسن استعمالها يؤدي إلى التخفيف أو السيطرة على الانفعالات. و من ثم تكون إستراتيجيات مواجهة المواقف الضاغطة فعالة، و هذا يذكر بما يقوله (شانج، 2003) (Cheng)، كما جاء في كتاب:" آليات الدفاع و المواجهة لهانري شبرول و ستيسي كلاهان، 2004" (Mécanismes de défense, et coping,Henri Chabrol & Ctacey Callahan)، لكي تكون المواجهة فعالة لابد من ضبطها أو استعمالها بدقة و هذا من خلال استعمال القدرات المعرفية، أي تقدير الموقف و اختيار السلوكيات الملائمة. (Henri Chabrol & Ctacey Callahan, 2004, p.121)

3- 3 ـ تصنيف إستراتيجيات المواجهة:

جاء في كتاب: " دليل إستراتيجية إدارة الضغط " (جاكلين رونو، 1990)

(Guide Anti- stress, Jacqueline Renaud) ، بأن المواجهة هي المرحلة الأساسية لإستراتيجية إدارة الضغوط و فعلا منذ المرحلة السابقة لإستراتيجية إدارة الضغط و المتمثلة في التحليل المعرفي، يبدأ الشخص بالمواجهة، بحيث عندما يقول: " أنا أعاني ضغطا، لابد أن يعمل شيئا " ، يكون قد واجه الموقف الضاغط. (Jacqueline Renaud, 1990, p. 195)

إذن إستراتيجيات مواجهة المواقف الضاغطة تشتمل على الجانب المعرفي و السلوكي، و يمكن تصنيفها إلى نوعين أساسيين ألا و هما المواجهة المركزة على المشكل و المواجهة المركزة على الانفعال.

3 - 3 - 1 ـ المواجهة المركزة على المشكل:

حسب (لازاروس و فولكمان، 1984) (Lazarus & Folkman) ، كما جاء في كتاب: "آليات الدفاع والمواجهة" لـ (هانري شبرول و ستيسي كلاهان،2004) (Mécanismes de défense, et coping,Henri Chabrol & Ctacey Callahan)؛ إن المواجهة المركزة على المشكل تكون موّجهة نحو النشاط من أجل تغيير العلاقة ما بين الشخص و الموقف الذي يعيشه و هذا عن طريق النشاطات التي تنجح أم لا ، و في هذه الحالة بمجرد أن يحاول الشخص أن يفعل شيئا ما هو مهم(Henri Chabrol & Ctacey Callahan, 2004, p.111) .

يري كل من (بيرلوجي جرازياني و مارك هوتكيت و آخرون،2001) (Pierluigi Graziani , Marc Hautekèete & al) في كتابهم" الضغط ، الحصر و اضطرابات التكيف"(Stress, anxiété et trouble de l'adaptation)، بأن المواجهة المركزة على المشكل: " تتمثل في إستراتيجيات البحث عن الحلول، فالشخص يضاعف مجهوداته، و يقوم بإنشاء خطة نشاط من أجل إيجاد الحلول. فالشخص يخرج من المواجهة أقوي، و يكشف ما هو أهم في الحياة" (Pierluigi Graziani , Marc Hautekèete & al, 2001 , p . 96).

يلاحظ بأن استعمال إستراتيجية حل المشكل تتمثل في محاولة إيجاد الحلول المناسبة للوضعية الضاغطة، أي البحث عن الإمكانيات لحل مشكل الضغط مثلما نص عليه (لازاروس و لوفي، 1978) كما جاء في "مجلة الشخصية و علم النفس الاجتماعي، 1988"(Avitzur journal and personality and social psychology, 1988, p. 279).

يري كذلك (عبد الوهاب محجوب، 1995) في كتاب: " التناول النفس اجتماعي لصدمات الحرب عند الأطفال المراهقين الفلسطينيين" (Approche psychosociale des traumatismes de guerre chez les enfants adolescents palestiniens, Abdelwaheb Mahdjoub)، أن الإستراتيجية المركزة على المشكل تعالج مباشرة المشكل المطروح عن طريق المواجهة أو التجنب بحيث تتم دراسة و تقييم هذه الحلول الجديدة ثم العمل بواحد منها .

إن المواجهة المركزة على المشكل تتطلب مجهودات كبيرة و المتمثلة فيما يلي:

ـ التدريب على التواصل الجيد.

ـ التعبير على الانفعالات و الإجابة على الانتقادات.

ـ ضبط الأولويات من أجل التحكم في الوقت.

ـ السند الاجتماعي و ذلك من خلال تقبل مساعدة الآخرين مهما كانت بساطتها، الثقة، القيام بالنشاطات، التحدث عن أشياء أخري عدا المرض.

ـ القيام بمجهودات من أجل تغيير الوسط.

ـ الانسحاب من الوسط من أجل الراحة.) Abdelwaheb Mahdjoub, 1995 , p. 125).

أما (لازاروس) كما جاء في كتاب:" استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية و النفسية" لـ (طه عبد العظيم حسين و سلامة عبد العظيم حسين، 2006) يري بأن إستراتيجية المواجهة التي ترتكز على المشكلة تهدف إلى البحث عن معلومات أكثر حول الموقف أو المشكلة أو طلب النصيحة من الآخرين و إدارة المشكلة و القيام بأفعال لخفض الضغط و ذلك عن طريق تغيير الموقف مباشرة (طه عبد العظيم حسين و سلامة عبد العظيم حسين، 2006 ، ص. ص.91 - 92).

جاء في كتاب:" الشخصية ، وصف، ديناميكية و تطور" لـ (سوزان كلونجير و سايج كولاج، 1996) (La personnalité, description, dynamique et développement, Susan .C. Cloninger & Sage Collège) و المترجم باللغة الفرنسية من طرف (أليس تيبي ، 1999) (Alice Tibi) عن تقنيات المواجهة المركزة على المشكل ما يلي: " عندما يصرح شخص ما: أعرف ماذا أفعل ، بالتالي لقد أضعف مجهوده لكي تمشي الأمور كما ينبغي". لقد تم إختيار الفعل التطبيقي لحل المشكلة. فالطالب الذي يبقي صاحيا طوال الليل لكي يحظر امتحان ، فهو بالتالي استعمل الفعل التطبيقي".

هناك تقنيات أخري مركزة على المشكل و منها التي تهدف إلى الحذر(Précaution) مثل عدم الحضور إلي الدروس التي لا يمكن استوعابها . كذلك هناك تقنيات تهدف إلى المفاوضة (طلب تمرينات إضافية للتحكم في المهمة) (Aldwin & Revenson, 1987)

إن التركيز على المشكل في حد ذاته يعتبر عموما كأحسن طريقة لمواجهته (نفترض بالتأكيد أن المشكل له حل) . و لقد بينت دراسات حسب (ماك نير و إليوت ، 1992)(Mc Nair & Elliott, 1992) أن الطلبة الذين صرحوا بأنهم استعملوا هذه الطريقة من الحل ، أي المواجهة المركزة على المشكل ، لقد قيموا أنفسهم أكثر فعالية من هؤلاء الطلبة الذين تمسكوا بالموقف العاطفي. (Susan .C. Cloninger & Sage Collège, 1999, p. 258)

3 - 3 - 2 - المواجهة المركزة على الانفعالات:

حسب (لازاروس و فولكمان، 1984)(Lazarus & Folkman)، كما جاء في كتاب:"آليات الدفاع والمواجهة" لــ (هانري شبرول و ستيسي كلاهان ، 2004) (Mécanismes de défense, et coping,Henri Chabrol & Ctacey Callahan) ، إن إستراتيجية المواجهة المركزة على الانفعال تحتوي على إستراتيجيات معرفية لا تغير الوضعية بل موقف الشخص اتجاهها(Henri Chabrol & Ctacey Callahan, 2004, p.111).

يري (لازاروس) كما جاء في كتاب:" استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية" لـ (طه عبد العظيم حسين و سلامة عبد العظيم حسين، 2006) ، أن إستراتيجيات المواجهة التي ترتكز على الانفعال تتعلق بالاستجابات الانفعالية و هي تهدف إلي تنظيم الانفعالات السلبية التي تنشأ الحدث الضاغط الذي يواجه الفرد(طه عبد العظيم حسين و سلامة عبد العظيم حسين، 2006 ، ص. 92).

كما يري كل من (بولهان و كينتار) (Paulhan & Quintard) كما جاء في كتاب: " مقدمة إلي علم النفس الصحة" (لشويتزر و دانتزر، 1994) (Introduction à la psychologie de la santé, Scheweitzer, MB & Dantzer,R)،أن المواجهة المركزة على الانفعال تصير فعالة عندما يتعرض الشخص إلي المواقف الضاغطة الشديدة بحيث يصعب عليه إيجاد حل في ذلك الوقت ، مثلما هو الحال عند الإصابة بمرض مزمن، و بالتالي تصبح الإستراتيجية الموّجهة نحو الانفعال هي الفعالة للتخفيف من شدّة التوتر الانفعالي Scheweitzer, MB & Dantzer,R , 1994, p. 103)).

إن المواجهة المركزة على الانفعالات تظم العديد من الاستراتيجيات كما جاء في كتاب:"الضغط ، الحصر و اضطرابات التكيف" (Stress, anxiété et trouble de l’adaptation) ، لـ (بيرلوجي جرازياني و مارك هوتكيت و آخرون)(Pierluigi Graziani ,Marc Hautekèete & al):

ـ الهروب (Evasion) : و تتمثل في إستراتيجيات التجنب للموقف الضاغط ، فالشخص يتصور بأنه في عالم أفضل أو في مكان آخر ، يتمني القدرة على تغيير ما يحدث له و يأمل بأن المواجهة للضغط تنتهي بسرعة.

ـ المراقبة الذاتية (Auto- contrôle) : الشخص يراقب ذاته، يطمأن نفسه، يراجع نفسه.

ـ هروب / تجنب (Fuite Evitement) : و يتعلق الأمر هنا بإستراتيجيات الهروب من خلال النوم ، الأكل ، الكحول ، الأدوية و المخدرات.

ـ اتهام الذات (Auto – accusation): و تشمل إستراتيجيات الشعور بالمسؤولية الذاتية و محاولة الإصلاح.

ـ استسلام / تجنب (Résignation Evitement) : و يتعلق الأمر هنا بموقف تجنب أو إنكار(Dénégation) للوضعية الضاغطة بما أن الشخص لا يستطيع فعل أي شيء.

ـ المواجهة (Confrontation) : و هي تحتوي على إستراتيجيات العدوانية اتجاه مسببات المشكل.

ـ التطور الشخصي (Evolution personnelle) : و هو يعبر على تغير الشخص الذي يطمئن و يراجع نفسه (Pierluigi Graziani ,Marc Hautekèete & al, 2001, p. 96) .

و جاء في كتاب: " الشخصية ، وصف، ديناميكية و تطور" لـ (سوزان كلونجير و سايج كولاج، 1996) (La personnalité, description, dynamique et développement, Susan .C. Cloninger & Sage Collège) و المترجم باللغة الفرنسية من طرف (أليس تيبي ، 1999) (Alice Tibi) ما يلي:" لمواجهة المواقف يختار الأشخاص في بعض الأحيان إلي تغيير استجابتهم الخاصة عوضا أن يغيروا المشكل المتواجد في الخارج. إن هذا التناول يمثل خطرا يشجع على التمسك بالمشكل الداخلي، لأنه لقد تم إهماله. إن بعض الطرق المركزة حول الموقف الانفعالي هي غير فعالة بوضوح. فالأشخاص يتحاشون أحيانا مواجهة المشاعر السلبية عن طريق التجنب، و أحلام اليقظة و النوم المفرط أو استعمال المخدرات أو الكحول. و يذكر كذلك من بين هذه التقنيات الانتقادات الذاتية (Aldwin&Revenson,1987) .(Susan .C. Cloninger & Sage Collège , 1999 , p. 258)

السند الاجتماعي :

تعتبر العلاقات الاجتماعية كما جاء في كتاب: " الصحة النفسية و الإرشاد النفسي" لـ (صلاح الدين العمرية ، 2005) ، سندا وجدانيا هاما و مقوما أساسيا من مقومات الصحة النفسية (صلاح الدين العمرية، 2005 ، ص. 10).

و لكي يكون السند الاجتماعي لابد أن تكون علاقات شخصية مع الآخرين ، و ينبغي أن تكون هذه العلاقات حسب (روجرز) (Rogers) كما جاء في كتاب : " نظرية و تطبيق الإرشاد النفسي" لـ (رشارد نيلسون ـ جونس ، 1982) (The theory and practice of couselling psychologie, Richard Nelson- Jones)، جيدة ، قائمة على أساس تقبل الآخرين،

و التعامل معهم بتفتح و حرية من أجل تحقيق التوازن لدى الفرد. (Richard Nelson-Jones, 1982, p. 33)

فالطرق المرتبطة بالانفعالات يمكن أن تكون فعالة. فالأشخاص يبحثون عن صديق أو أشخاص آخرين بصفة عامة للحصول على السند الاجتماعي، مساعدة عاطفية و/ أو تطبيقية لحل مشاكلهم.

إن المساندات الاجتماعية من النوع الجيد تؤدي إلى الراحة و تحسين مواجهة المواقف المتنوعة (Kalimo & Vuori, 1990) ، و لقد بينت دراسة (خميس ، 1993) بأن الفلسطينيين المجروحين خلال الانتفاضة الذين يقاومون الاحتلال الإسرائيلي و لديهم الكثير من التوازن ، كان لديهم سند اجتماعي كبير. (Susan .C. Cloninger & Sage Collège , 1999 , p. 258)

3 - 4 - فعالية المواجهة:

تختلف فعالية المواجهة بتعدد إستراتيجيات المواجهة المستعملة، و ذلك حسب الخصائص الشخصية للفرد من حيث قدرته على التحكم في الوضعية الضاغطة، التي هي الأخرى تختلف من حيث الشدة و المدّة.

جاء في كتاب: "الضغط ، الحصر و اضطرابات التكيف، 2001 "

(Stress, anxiété et trouble de l'adaptation ، لـ (بيرلوجي جرازياني و مارك هوتكيت و آخرون , Marc Hautekèete & al Pierluigi Graziani): " أنه من الصعب الحكم على قيمة إستراتيجيات المواجهة بدون الأخذ بعين الاعتبار السياق الذي يحدث فيه، على سبيل المثال، بعض الإستراتيجيات يمكن أن تكون فعالة على المدى القصير ، و لكن يمكن أن تصبح خطيرة على المدى الطويل لأنه ينبغي أن تستعمل أكثر فأكثر للحصول على نفس النتائج و يمكن أن تخفض من الشعور بفعالية الذات. أما(ماك كراي و كوستا ، 1986) (Mc Crae & Costa)، اختارا كإشارة للفعالية، تواتر استعمال الإستراتيجيات و الفعالية المدركة و علاقتها بالنتائج المتحصل عليها عن طريق الإستراتيجيات المستعملة. و دراسة في حديثة حول المواجهة المستعملة من طرف أشخاص يعانون من اضطرابات التكيف و الحصر، استعملت كإشارة للفعالية تواتر استعمال الإستراتيجيات. (Pierluigi Graziani ,Marc Hautekèete & al, 2001,p. p. 94 - 95)

كذلك فيما يتعلق بفعالية المواجهة على المدى القصير و المدى الطويل ، يري كل من (فليتشرو سولز ، 1985) (Fletcher & Suls) ، كما جاء في مجلة "سنة علم النفس، 1992 " (L'année psychologique)، مقالا (لبولهان) (Paulhan) ، تحت عنوان: (مفهوم المواجهة)(Le concept de coping) ، بأن فعالية التجنب تكون على مستوى المدى القصير ، أما الإستراتيجية النشطة تكون على مستوى المدى الطويل. (Paulhan, 1992, p 554)

تتمثل فعالية المواجهة في قدرة التحكم في الوضعية، مثلما يري (ماركس و شولتز، 1991) **(** Marx & Schultz) ، كما جاء في كتاب "علم النفس الصحة" لـ (شوتزر ، 2002) **(** Psychologie de la santé, Shweitzer)، بأن إستراتيجية حل المشكل تكون فعالة عندما يمكن التحكم في الوضعية الضاغطة لأنه في هذه الحالة يمكن أن يخفض من شدّة الحصر، أما في حالة عدم التحكم في الوضعية الضاغطة فإنه يزيد من شدة الحصر (Shweitzer, MB , 2002, p. 363**.**

و يشير(لازاروس و فولكمان) إلي أن إستراتيجيات المواجهة الناجحة تعتمد بشكل كبير على مطابقة تناغم إستراتيجية المواجهة مع خصائص الموقف الضاغط و أن إستراتيجيات المواجهة التي ترتكز على المشكلة غالبا ما تكون ملموسة و قابلة للملاحظة في حين أن إستراتيجيات المواجهة التي ترتكز على الانفعال تتضمن استخدام العماليات المعرفية، و هي عمليات لا يمكن ملاحظتها ، كما أوضحت بعض الدراسات أن استخدام إستراتيجيات المواجهة التي ترتكز على المشكلة ترتبط بظهور مستوي منخفض من المشقة النفسية لدى الأطفال و المراهقين و الراشدين ، بينما استخدام إستراتيجيات المواجهة التي ترتكز على الانفعال ترتبط بانخفاض التوافق النفسي لدى الأفراد عبر المواقف الضاغطة (طه عبد العظيم حسين و سلامة عبد العظيم حسين، 2006 ، ص. 94).

3 - 5 - نظريات إستراتيجيات المواجهة:

3 - 5 - 1 - النموذج الحيواني:

يرتبط تفسير النموذج الحيواني للمواجهة حسب (لازاروس و فولكمان) كما جاء في كتاب: "الضغط ، التقييم و المواجهة ، 1984 "(Stress, appraisal and coping, Lazarus.R & Folkman.S) ، بالتفكير الدرويني، و نتائج الأبحاث حول الحيوانات(Lazarus.R & Folkman.S, 1984, p. 118).

جاء في دراسة (سمية بوبحة، 2002) تحت عنوان : " علاقة أساليب المقاومة بالضغط ما بعد الصدمة عند أعوان الأمن الوطني "، كما يلي: "حسب النموذج الحيواني المقاومة عبارة عن فعل لمحاولة التحكم في الشروط و الظروف المحيطية و الخارجية.

كما يري (ميلان ، 1980) (N . E . Millen) أن المقاومة تشمل على تعلم الاستجابة السلوكية التي تعتبر موقفا ناجحا في تخفيض أسباب الخطر و في الشروط المتحكمة فيه.

و في نفس السياق يؤكد (أورسين ، 1980) (Ursin) أن تطور الاستجابة خاصة عند الإنسان و الحيوان تشتمل على المقاومة.

و يستعمله (دانتزر ، 1994) (Dantzer) للدلالة على ميكانيزم أو إستراتيجية تكيفيه يعتمدها الفرد لمواجهة التحديات الصادرة عن العالم الخارجي أو كاستجابة ضد انفعالات داخلية كميكانيزم الهروب المستخلص من الخوف و ميكانيزم الهجوم الناتج عن الغضب.

حيث أن معيار نجاح إستراتيجية المقاومة حسب (دانتزر ، 1989) (Dantzer) يتمثل في التحكم أو التخفيض في النشاط الفيزيولوجي الذي يترتب عنها" (نقلا عن سمية بوبحة، 2002 ، ص. 71).

رغم أن النموذج الحيواني أعطي تفسيرا علميا و منطقيا حول إستراتيجيات المواجهة إلا أنه يبقي تفسيرا ناقصا، بحيث يعتمد فقط على ميكانيزم الهروب الناتج عن الخوف و ميكانيزم الهجوم الناتج عن الغضب.

3 - 5 - 2 ـ النموذج السيكوديناميي:

تري نظرية التحليل النفسي المواجهة، كما جاء في كتاب:" استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية" لـ (طه عبد العظيم حسين و سلامة عبد العظيم حسين، 2006) "كعملية نفسية داخلية (Intra Psychic) تنبع من داخل الفرد و تتضمن ميكانيزمات الدفاع اللاشعورية التي يستخدمها الفرد لخفض القلق و الصراعات النفسية و أن الأساليب العصابية و الوساوس القهرية و البارانويا و التجنب و الكبت هي بمثابة أساليب ثابتة من المواجهة يستخدمها الفرد في مواجهة الخبرات الضاغطة" (طه عبد العظيم حسين و سلامة عبد العظيم حسين، 2006 ، ص. 86).

و يذكر على سبيل المثال ما يراه (فرويد) في مواجهة الوضعيات الضاغطة أو التي تسبب القلق كما جاء في كتاب: " نظريات الإرشاد و العلاج النفسي" لـ (سعيد حسني العزة و جودت عزت عبد الهادي، 1999) " بأن القلق عمله متداول تبدّل بها كل الحالات الانفعالية التي خضعت للكبت و يري بأن السلوك الهوسي أو عصاب الهوس هو مخرج أو مهرب لصاحبه لتجنب القلق (سعيد حسني العزة و جودت عزت عبد الهادي، 1999 ، ص. 23).

و يري (فالينت ، 1977)(Vaillant) كما جاء في دراسة (سمية بوبحة، 2002) تحت عنوان : " علاقة أساليب المقاومة بالضغط ما بعد الصدمة عند أعوان الأمن الوطني" أن المواجهة تعرف حسب هذا الاتجاه كدفاعات الأنا أي مجموع العمليات المعرفية اللاشعورية التي تهدف في الأخير إلي الخفض أو القضاء على كل ما يمكن أن يؤدي إلي تطور القلق. كما تم التعرف على عدّة سياقات معرفية هادفة إلى خفض الحصر مثل النفي ، العزل، العقلنة (كأن يحاول الشخص إعطاء تفسير منسجم و منطقي لما يحدث له). يتعلق المعيار الأساسي لنجاح إستراتيجية المواجهة هنا بنوعية السياق (مرونة ، درجة تناسبه مع الواقع) و نوعية المآل الجسمي و النفسي للفرد (نقلا عن سمية بوبحة، 2002 ، ص. 71)

و الأبحاث الأخيرة في فرنسا كما جاء في كتاب: " الضغط و المواجهة ، إستراتيجيات التكيف أمام المحن" لـ (بولهان و بورجوا ، 1998) ,Stress et coping) ، les stratégies d'ajustement à l'adversité, Paulhan & Bourgois) و المتعلقة بالمرضي الذين تمّ إدخالهم للمستشفي للمعالجة ، تشير إلي أن إستراتيجيات المواجهة تلعب دورا مهما في التوافق مع المرض. فقد توصل كل من (لاكسونير، بنتز و كاردوت، 1972 و روفيدي 1986) & , Laxenaire, Bentz &Cardot ; 1972) (Revidi 1986 إلي أن بعض الميكانيزمات مثل النفي و العزل و المزاج المقاوم يمكن أن تحمي الشخص من الحصر بفعالية أكبر من الميل إلي الإسقاط و العدوانية و الغضب أو القدرية. (Paulhan & Bourgois,1998, p. 42)

يشير (فالينت ، 1994) (Vaillant) ، كما جاء في كتاب:" استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية" لــ (طه عبد العظيم حسين و سلامة عبد العظيم حسين، 2006):" إلي أن مدخل دفاعات الأنا في تعريف المواجهة لم يعد مهيمنا إلي اليوم ، و ذلك لعدة أسباب و هي :

ـ أن الاختلاف في تسمية ميكانيزمات الدفاع المختلفة أدي إلي حدوث غموض و ارتباك بين العلماء بخصوصها.

ـ نقص الأدلة الإمبريقية التي تؤكد على صدق مدخل دفاعات الأنا ، فمعظم الأدبيات المرتبطة بمجال دفاعات الأنا تتكون من دراسات الحالة.

ـ أن دفاعات الأنا تتجاهل دور إستراتيجيات المواجهة المعرفية و السلوكية و الشعورية التي يستخدمها الأفراد في التعامل مع الخبرات و المواقف الضاغطة. "

يري كذلك (لازاروس و فولكمان) (Lazarus & Folkman) : " أن هناك مشكلة مركزية أخري في التعريف السيكوديناميي للمواجهة، و هي أن ميكانيزمات الدفاع تركز على أسلوب المواجهة من حيث هو سمة ، و هي ذات قيمة قليلة في التنبؤ بسلوك المواجهة الفعلي لدى الفرد فلو أن هناك مريضا يجري عملية جراحية فإن دراسة أسلوب المواجهة و الإستراتيجيات العقلية التي يستخدمها في التعامل مع العملية الجراحية يظهر بوضوح عدم وجود ارتباط بين السمة و عملية المواجهة ، فالنظرية التحليلية تنظر إلي المواجهة بوصفها سمة ، و الحقيقة أن المواجهة عملية معقدة و ذات مستويات و أبعاد متعددة و مختلفة ، فقد يتعرض الشخص لحدث ضاغط واحد ، و مع هذا تختلف إستراتيجيات المواجهة لديه حيال ذلك الحدث عبر مرور الوقت ، أي من وقت لأخر، و مثال على ذلك أن إستراتيجيات المواجهة التي يستخدمها الطالب الجامعي قبل عقد الامتحانات النهائية و أثنائها و بعدها نجدها تختلف في مراحلها الثلاثة (قبل الامتحانات و أثنائها و بعدها) إزاء الموقف الضاغط الواحد (موقف الامتحانات)" (طه عبد العظيم حسين و سلامة عبد العظيم حسين، 2006 ، ص. 88).

3 ـ 5 ـ 3 ـ النموذج الاجتماعي:

من خلال الدراسات التي قام بها ممثلوا هذا النموذج (نقلا عن دراسة دليلة عيطور، 1997) تحت عنوان: "الضغط النفسي الاجتماعي لدى الممرضين " ، حول أساليب المواجهة الفردية و الجماعية و هذا انطلاقا من إحساس الفرد بالنقص، وجد أن هذا الشعور يؤثر في الفرد بشدّة مما قد يدفعه إلى نوعين من التصرفات تتمثل في تقبل أو رفض الواقع.

يتحقق هذا الرفض أو التقبل في إستراتيجيات عدّة تتعلق بقدرات الفرد و درجة طموحه، و بالمكتسبات الاجتماعية و الوفاء للجماعة و أفرادها، و يذكر من بين هذه الأساليب الدفاعية الاجتماعية ما يلي:

ـ التطـابق : (Conformité) ، و هـو سـلوك يـوحي بتطـابق و توافـق الفـرد مـع القيم الاجتماعية .

ـ الهروب :(Fuite) ، و يتميز هذا السلوك بالانسحاب و الابتعاد عن المقارنـة بـالغير و من ثم تجنب الألم .

ـ سد العجز : و يكون بمحاولـة الوصـول إلـى مستوى الآخرين و بالتـالي التأكيد علـى القيمـة الخاصة بالفرد .

ـ التعـويض : و يكـون بإدخـال عوامـل جديـدة و السـعي إلـى فرضـها فـي الجماعـة و جعلهـا مقبولة. (نقلا عن دليلة عيطور، 1997 ، ص. ص.126 ـ 128)

3 ـ 5 ـ 4 ـ النموذج الفينومينولوجي :

يعـد التعريـف الـذي قدمـه (لازاروس، 1966)، نقـلا عـن دراسـة (نسـيمة جلـولي شتوحي، 2003)، تحت عنـوان: "الإنهـاك المهنـي عند الممرضـين و إسـتراتيجيات المقاومـة المستخدمة " ، حول مصطلح المواجهة و الـذي يرتكـز علـى وجهـة نظـر فينومينولوجيـة نقلـة هامـة و أساسـية فـي مجـال تحديـد مفهـوم المواجهـة إذ أضـاف البعـد السـلوكي فـي تعريفـه للمواجهة نظرا لكونه يرى أن سمات الشخصية تبدي لوحدها عجزا على تقديم الطريقـة التـي بواسطتها يواجه الفرد الضغط .

و قـد اسـتعمل (لازاروس) مفهـوم المواجهـة مـن أجـل جعـل عناصـر الشخصـية و الأساليب السلوكية معا محل مواجهة وضعية الضغط ، إذا أمكن المواجهة أن تعد كنشـاط ، كمـا أمكنهـا أن تكمـن فـي الأنسـاق المعرفيـة ، و تتمثـل المواجهـة فـي نظـرة مجمـوع الإستراتيجيات التـي يستعملها الفرد في مسيرته لمتطلبات الحياة .

ما يمكن استخلاصه هو أن مفهوم المواجهة يظم مجموعـة متناقضـة (غيـر متجانسـة) من المعارف و المواقف السلوكية و القدرات السيكولوجية و الـدفاعات النفسية المـأخوذة فـي وقت واحد و ديناميكيا باعتبارها عناصر من إستراتيجية تكيفية لمواجهة المتطلبـات الداخليـة و الخارجية .(Dantchev , 1989)(نقلا عن نسيمة جلولي شتوحي، 2003 ، ص.33)

قدم بعد ذلك كل من (فولكمـان و لازاروس ، 1984) ، تعريفا آخـر فـي نفس المنظـور لمصـطلح المواجهـة فكـان بالشـكل التـالي: " تعـد المواجهـة مجموعـة مـن الجهـود السـلوكية و المعرفية في حالة تغير مستمر تهدف إلى معالجة المتطلبات الداخلية و / أو الخارجيـة التـي تشكل عبئا يفوق إمكانيات الفرد و قدراته .

و قد بين (لازاروس) تناوله لأساليب المواجهة على تداخل المتغيرات و تفاعلها فردية كانت أو محيطية ، و يعتبر المواجهة « Coping » كسياق يعبر على تداخل كل المتغيرات الفردية و علاقتها بالمتغيرات المحيطية ، بحيث يوحي مفهوم التداخل إلي سياق العلاقات الموجودة بين الفرد و محيطه.

بالنسبة (للازاروس) متغيرات الشخصية وحدها تبدو غير قادرة على التنبؤ بالعوامل الضاغطة ، و في هذا الصدد توحي المواجهة بمعرفة بعض العناصر الشخصية و ارتباطها بأنماط سلوكية مختلفة تستعمل في وضعيات الضغط . (Dantchev , 1989)

يعرف (لازاروس ، 1990) المواجهة " على أنها جملة الجهود المبذولة لمواجهة الواقع" و قد حدد الفرق بين المواجهة كسياق بين العلاقات فرد / محيط و كسمة ثابتة من شخصية الفرد .

كما استعمل (لازاروس) كلمة " التعامل" (To Manage) حين يفرق بين أساليب المواجهة كسياق معرفي سلوكي و القدرات (Mastery) ، و في نظره يوحي " التعامل" باستعمال كل أساليب المواجهة كسياق فهي توحي بـ :

ـ ملاحظة و تصميم خاص بالتفكير و النشاط الحالي للفرد.

ـ دراسة هذا التفكير و النشاط الحالي في ظروف معينة، لأنهما موجهان نحو وقائع محددة تتمثل في متطلبات الواقع.

يقوم الطابع الديناميكي لسياق المواجهة على التقييم المستمر للعلاقة الموجودة بين الفرد و محيطه، إذ يعتبر التغير الجذري لهذه العلاقة ناتج عن الجهود الدفاعية الهادفة لتغيير المحيط أو لتغيير المعاني أو الأفكار الخاصة بالحوادث.

3 ـ 5 ـ 5 ـ النظرية المعرفية للضغط و المواجهة :

تتميز النظرية المعرفية للضغط و المواجهة كما تصفها الباحثة (فولكمان ، 1984) بميزتين أساسيتين هما :

1 ـ العلائقية.

2 ـ التوجيه(نقلا عن نسيمة جلولي شتوحي، 2003 ، ص.33).

تظهر صفة علائقية من خلال تعريف هذه النظرية لمصطلح الضغط كعلاقة بين الفرد و البيئة ، بحيث يقدر الفرد في هذه العلاقة البيئة على أنها تتجاوز إمكانيته، و تهدد استقراره و راحته ، كما ترى (فولكمان ، 1984) بخصوص هذه الميزة العلائقية أنها تمثل الحد الفاصل بين هذه النظرية في تناولها للضغط ، و بين التناولات الأخرى التي تتصور الضغط كمثير أو كنتيجة لصراع نفسي داخلي يقوم على أساس حاجات الفرد المختلفة و رغباته و نزواته ، أو كاستجابة فيزيولوجية أو انفعالية. إذ يعرف الضغط في هذا التناول على " انه علاقة خاصة بين الفرد و البيئة " ، و هو بذلك يعتبر مثير و إنما هو علاقة بين الطرفين معا (الفرد و البيئة) . و هنا أيضا يتحدث عن سياق تفاعل بين فرد و وضعيته، أما عن الميزة الثانية في النظرية المعرفية للضغط و المواجهة و التي تتعلق بصفة التوجيه، فإنها تحمل معنيين اثنين:

أولهما: أن الفرد و البيئة في هذه النظرية يدخلان أو ينشطان في إطار علاقة ديناميكية دائمة و مستمرة موجهة للتحرك وفقا لخطر تغير البيئة بصفة دائمة.

ثانيهما : أن العلاقة القائمة بين الفرد و البيئة موجهة بشكل متبادل ، أو أنهما حسب تعبير (فولكمان، 1984) " مزدوجة التوجيه " ، حيث يؤثر و يتأثر كل من طرفيها (الفرد و البيئة) بالأخر(نقلا عن نسيمة جلولي شتوحي، 2003 ، ص. 34 - 35)

ويتوسط علاقة فرد ـ بيئة متغيران ألا و هما : التقدير المعرفي و المواجهة، و هذا ما أشارت عليه (سوزان كلوننجير و سايج كولاج، 1996 ,(Susan .C. Cloninger & Sage Collège) كما جاء في كتابهما :" الشخصية ، وصف ، ديناميكية و تطور" (La personnalité, description, dynamique et développement) و المترجم باللغة الفرنسية من طرف (أليس تيبي، 1999) (Alice Tibi):
" إن سيرورة تقييم الضغط كما يري (لازاروس) تمثل عدّة وجهات و تحتوي على ثلاثة مراحل و المتمثلة فيما يلي :

ـ التقييم الأولي: و هنا يتم الحكم إذا كانت الوضعية مزعجة أو مؤلمة أو مهددة.

ـ التقييم الثانوي: بعد التقييم الأولي تأتي مرحلة التقييم الثانوي و الذي يأتي في الرتبة الثانية. و حسب (لازاروس) إن التقييم الثانوي يستلزم ماذا يمكن أن نقوم به لمواجهة الوضعية الضاغطة ، وهذا حسب ما يمتلكه الفرد من مصادر شخصية، و ما هي النتائج التي يمكن أن تصدر عن تلك الاستجابات . إذن مرحلة التقييم الثانوي تسمح للفرد بتحديد نوع إستراتيجية المواجهة التي يمكنه أن يستعملها لمواجهة الموقف الضاغط.

ـ مرحلة إعادة التقدير: و تعد المرحلة الثالثة من تقدير الضغط ، و تتمثل في إعادة تقييم الموقف الضاغط، و هو تقدير معدل للموقف. (Susan .C. Cloninger & Sage Collège, 1999, p. 255)

حسب (فولكمان ، 1988) ، نقلا عن دراسة (سمية بوبحة، 2002) تحت عنوان : "علاقة أساليب المقاومة بالضغط ما بعد الصدمة عند أعوان الأمن الوطني" تتأثر سياقات التقدير بنوعين من المتغيرات:

1 ـ الموارد الشخصية :

المعتقدات : كالمعتقدات الدينية، معتقدات الفرد حول قدرته على مراقبة الأحداث كما سماها (روتر ، 1966) (Rotter) مركز التحكم الداخلي(Lieu de contrôle interne) ،حيث أن الأشخاص ذوي مركز التحكم الداخلي يستعملون بكثرة إستراتيجيات المواجهة المركزة حول المشكل. (Lazarus & Folkman , 1984)

الصلابة (Hardiness) (التحمل الشديد): السيطرة الشخصية للأحداث الضاغطة في الحياة (Kobasa & al , 1982) كما أن الأشخاص ذوي القدرة (Endurants) قادرين على تحمل الضغط النفس اجتماعي أكثر من غيرهم (Stetoe , 1991) .

القلق كسمة (Anxiété- trait): و هي مركبة ثابتة في الشخصية و هي ميل عام لأدراك الوضعيات كوضعيات مهددة (Vaag & Jacobs , 1983) .

بالإضافة إلى الموارد الشخصية تتأثر إستراتيجيات المواجهة بالمتغيرات المحيطية.

2 ـ المتغيرات المحيطية :(Variables Environnementales)

مميزات الوضعية : طبيعة الخطر و مدته و احتمال حدوثه.

حيث تستعمل إستراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال في الوضعيات المقدرة على أنها غير قابلة التحكم ، بينما إستراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل تستعمل في الوضعيات القابلة للتغير و التطور.

الموارد الاجتماعية :(Ressources Sociales) **:** يعد السند الاجتماعي أو المساعدة الاجتماعية موردا هاما من موارد المواجهة و هو يشمل محاولات لمساعدة الفرد على التغلب على القلق و إعطاء الرأي ، و تعليم المهارات ، و تقديم المساعدات المادية. (كمباس، 1987) (Compas)

وفي حالة افتقار الفرد للسند الاجتماعي فإنه يلجأ إلى إستراتيجية التجنب و في هذا الصدد وجد (موس و هولهان ، 1987) (Moos & Holhan) أن الشخص الذي لا يملك محيطا عائليا مساعدا يستعمل إستراتيجية التجنب و الاستراتيجيات المركزة على الانفعال بشكل أكبر مقارنة بالشخص الذي يملك مستوي عال من السند العائلي. (تيري،1994) (Terry)

كما وجدت نفس دراسة (هولهان و موس ، 1987)(Moos & Holhan) أنه إذا كان للفرد موارد اجتماعية و شخصية كثيرة ، فإنه يستعمل المواجهة التقريبية بشكل كبير و قليلا ما يلجأ إلي المواجهة التهربية . (فالونتينر ، هولهان و موس ، 1994) (Valentiner , Holhan & Moos) (نقلا عن سمية بوبحة، 2002 ، ص.ص. 71 - 72).

خلاصة:

تم التطرق في الجزء الثالث من هذا الفصل إلي إستراتيجيات المواجهة، بحيث تم إلقاء نظرة تاريخية على أهم ما جاء حولها و من ثم عرض لأهم التعريفات حول المواجهة، ثم التطرق إلي أهم تصنيفات إستراتيجيات مواجهة الضغوط و المتمثلة في إستراتيجية المواجهة المركزة على المشكل و إستراتيجية المواجهة المركزة على الانفعال و كذا السند الاجتماعي، بالإضافة إلي فعالية المواجهة. في النهاية عرض لأهم النظريات حول المواجهة.

و العمل الميداني للدراسة الحالية متعلق بإدارة الضغوط عند الشرطي الجزائري، و عليه سوف يخصص الفصل القادم حول الشرطي.

الفصل الثالث:

الشرطة، أبعادها، مستوياتها، ميادين إنشغالتها و الضغوطات النفسية التي تواجهها

تمهيد

1 ـ لمحة تاريخية عن مهنة الشرطي

2 ـ مفهوم الشرطة

3 ـ مفهوم الأمن

4 ـ أبعاد و مستويات الأمن

5 ـ مؤسسة الأمن الوطني في الجزائر

5 ـ 1 ـ البناء التنظيمي للمدرية العامة للأمن الوطني

5 ـ 2 ـ ميادين انشغالات الأمن الوطني

6 ـ الضغط المهني عند الشرطي

تمهيد :

بعد التطرق إلي الضغط النفسي بصفة عامة و الضغط المهني بصفة خاصة و إستراتيجية إدارة هذه الضغوط حسب شخصية كل فرد. سوف يتطرق في هذا الفصل إلي مهنة الشرطي و ما تخلفه من ضغوطات.

إن صعوبة عمل الشرطي، من حيث المهمة و الضغوطات اليومية التي يواجهها من خلال مراقبة الذات و الحذر الشديدين، خوفا من الوقوع في الخطأ و هو ينجز مهامه. بالإضافة إلي التعب و الصراع في العلاقات، يجعله يعيش في قلق و توتر و ضغط.

يري (عبد الرحمان محمد العيسوي،2005) ، كما جاء في كتابه:" علم النفس الشرطي: علم النفس في يد رجل الشرطة الحديث" بأن: "هناك كثيرا من الضغوط التي تقع على رجال الشرطة حتى في مجتمع متقدم كالمجتمع الأمريكي. فالتقارير تشير إلي انتحار (12 رجل) في مدينة نيويورك في العام (1994) و بالطبع نتخيل مقدار ما يقع عليهم من ضغوط و هم في المحل الأول بشر كغيرهم، و ليس لهم حصانة أو مناعة ضد الشعور بالقلق و الضغط و الصراع أو التوتر و الضيق. فعمل الشرطي له حساسية خاصة" (عبد الرحمان محمد العيسوي،2005 ، ص. 19).

1- لمحة تاريخية عن مهنة الشرطي:

1-1- تاريخ الشرطة بصفة عامة :

لقد اتفق المؤرخون و علماء الاجتماع، كما جاء في كتاب:" الشرطة الجزائرية مؤسسة ليست كالمؤسسات الأخرى" لـ (عيسي قاسمي)(La police Algérienne une institution pas comme les autres, Aissa Kasmi)،أن أول إنشاء لمؤسسة الشرطة في التاريخ يرجع إلي عهد الفراعنة المصريين، بحيث كان في ذلك الوقت رئيسا للشرطة في كل مقاطعة البلاد، و كانت أعمالهم تشمل مهام الشرطة القضائية و تنفيذ العقوبات ، بالإضافة إلي الدور المستمر للشرطة و المتمثل في تحقيق الأمن العام و مراقبة الأسواق. و على رأس الشرطة كان الوزير هو الذي ينسق بين كل أنشطة مصالح الشرطة.

و إنشاء لمؤسسة الشرطة يعود إلى أكثر من (5.000 سنة) قبل ظهور (أتينا، روما، و بابل). و لقد عرفت الصين أيضا نظاما أمنيا أكثر نتيجة من النظام الفرعوني. و ذلك لأنه كان يوجد في الشوارع الرئيسية للمدن الكبرى الصينية موظف شرطة يحمل سجل أين تكون مسجلة فيه جميع أسماء سكان الحي و كذلك تعليمات و قواعد الأمن. و كانت

مهمة موظف الشرطة مراقبة الأشخاص، الذي تكون لديهم سلوكات مشكوك فيها و غير مطابقة للمعايير و العادات المقبولة في حياة الجماعة.(Aissa kasmi, 2002, p. 23)

أما بالنسبة لمنطقة البحر الأبيض المتوسط ، خاصة بالنسبة (لليونان القديمة) كان رئيس الشرطة يعين أو يختار عن طريق انتخاب لمدة شهر فقط. و كان يساعده في مهامه أعوان دائمون، و كان دورهم الرئيسي يتمثل في الحفاظ على النظام و المحافظة على الأخلاق الجيدة.

فيما يتعلق (بروما) نجد الأمبراطور(نومابومبيليوس) (Nomapompilius) (من 672 إلى 715 قبل الميلاد)، أول من أنشأ جهاز أعوان الأمن و الذي تم اختيارهم من ضمن طبقة نبلاء المجتمع من أجل الاهتمام بالمهام التالية: حفظ النظام ، أمن الطرق ، الكفاح ضد الحرائق و صيانة الأماكن العمومية.

أما الأمبراطور (جول سيزار Jules Cesar) ، قام بتعديلات هامة و التي حددت بدقة مهام الشرطة و دور أعوانها، كما عين حاكم المدينة مع إعطائه كل سلطات الشرطة لمقاطعة روما وما يجاورها. و مسؤولوا الشرطة كانت لديهم مهمة الحفاظ على النظام، التحقيقات القضائية، مراقبة الأسواق و التجارة و كذلك مساعدة الأشخاص المنكوبين أو الذين هم في خطر. و مهمة الحفظ على النظام كانت مكلفة من طرف أربعة مئة عون، و هم يعملون في النهار فقط . في الحين توجد فرقة أخري من ألف حارس متنقل و تتمثل مهمتهم في القيام بدورية الحراسة على أمن و ممتلكات الأشخاص.

أما في المجتمع العربي لم يكون هناك وجود لمثل هذا النظام على مستوى القبائل قبل الإسلام. فالقبائل كانت تتواجه و تتقاتل باستمرار. و في كل مرة تكون هناك جريمة تصحبها جرائم أخري انطلاقا من قانون الأكثر قوة. و عند ظهور الإسلام ، و في وقت الرسول صلي الله عليه و سلم ، مهام الشرطة كان يتكلف بها (سعد أبن أبي وقاس). و حسب (إبن خلدون) ، عناصر هذه الشرطة كانت تسمي "بالحراس" و هذا لأنهم كانوا يقومون بدوريات في الليل في أحياء المدينة من أجل البحث عن الأشرار. و يقال أن أحد أقرب أصحاب الرسول صلي الله عليه و سلم و المعروف تحت اسم (عبد الله بن مسعود) كان الأمير المسئول عن " حراس الأمن" في خلافة "أبي بكر الصديق"، كما أن (عمر إبن الخطاب) شغل مهام الشرطة.

في فجر الإسلام كانت الشرطة مرتبطة بالعدالة لأن مهمتها كانت تتمثل في تطبيق قرارات العدالة و متابعة المجرمين خاصة في عهد الأمويين. فيما بعد تم فصل الشرطة عن العدالة لكي تتكفل بمهام واسعة و التي أسندتها لها المنظمة الإدارية الجديدة. و لقد

عرف نظام الشرطة تطورا في ديناميكية الاضطرابات السياسية و التغيرات ذات الطابع الاجتماعي في ظل الدولة الإسلامية تحت سلطة الأمويين.

لقد عرف نظام الشرطة فيما بعد تطورات سريعة في عهد (الخليفة العباسي). و لقد تخصصت الشرطة في إطار أكثر تنظيما و دقة. و قد توسع هذا التطور بحيث تميزت الشرطة في الحكم الإسلامي في (الأندلس) بالخيال الواسع و الحكمة في إنجاز مهامها في الظروف الجيدة. و كان يسمي رئيس الشرطة (بمسئول المدينة)، و كانت تتشكل الشرطة من ثلاثة أنواع : شرطة المدرسة الأولي، و التي تهتم بكل ما يتعلق بالأشخاص الذين يتقلدون المناصب العليا في الدولة. أما شرطة المدرسة الثانية، تنصب مهامها بالرتب الوسيطة المتكونة من الإطارات المتوسطة، المهندسين، الأطباء، رجال الثقافة و التجار و غير ذلك. و أخيرا شرطة المدرسة الثالثة، كانت مهمتها معالجة الأعمال المتعلقة بالمواطنين البسطاء.

تعتبر الشرطة الأندلسية هي الأولي في العالم التي استعملت الكلاب بطريقة منظمة و مستمرة في المهمات التي كانت تهتم بمتابعة المجرمين. و في ميدان الاستعلامات العامة، لقد نجح المسلمون في عهد (الخليفة العباسي) "الناصر لدين الله" بوضع أحد أحسن نظم الاستعلامات من خلال نظامها و فعاليتها.

1- 2- الشرطة الجزائرية عبر التاريخ :

إن تاريخ الشرطة الجزائرية يرجع إلي عهد (نوميديا)، بحيث كان هناك نظام الشرطة تحت سلطة (ماسينيسا و يوغورطا)، و لقد نجح هذا النظام رغم بساطته بفرض النظام و الأمن خاصة في المدن الكبرى، أما في القرى فلقد كانت منظمة القبيلة هي التي تفرض قوانينها و مبادئها و التي كان الجميع يحترمها.

أسس الدولة الإسلامية (عبد الرحمان ابن رستم) في الجزائر (776م – 908 م)، و بالتالي أسس أول شرطة وطنية في (تيهرت) (تيارت) عاصمة دولة الرستميين، و في هذا العهد سلمت الشرطة إلي أعضاء قبيلة (نفوسا) المعروفة بعدالتها و صرامتها. و لقد عرفت هذه المؤسسة تطورا كيفيا في عهد دولة (الحماديين) (1007م – 1152م) بحيث أصبحت من أهم المراكز في الدولة و لقد كان رئيس الشرطة مرتبطا مباشرة بالملك. و في عهد (الزيانيين) (1235م – 1554م) كان يسمي مسئول الشرطة بالحاكم عوض رئيس الشرطة(Aissa kasmi, 2002,p. p. 23- 24) .

أما في عهد (العثمانيين) (1519م – 1830م)، كان نظام الشرطة مركزا بصفة رئيسية على أعوان يطلق عليهم اسم " الحكام" و هذا في الجبال. حيث كانوا يقومون بوظائفهم مدنيا و لكي يمكن تمييزهم على الموطنين كانوا يضعون إشارة على ساعدهم الأيمن. و كانت لهؤلاء الأعوان سلطات واسعة تسمح لهم بإزالة الضرائب، ضمان النظام و الأمن و الراحة العامة. أما (داي الجزائر العاصمة)، من أجل حماية و إبقاء نظامه، كان يستعمل وحدات خاصة أين أعضاؤها كانوا يلبسون بدلة نظامية ذات لون أخضر.

أما في عهد إمارة (الأمير عبد القادر)(1830م – 1847م) المؤسس لدولة جزائرية عصرية. لقد أنشأ وزارة الحكومة الداخلية مسيرة من طرف (أبو محمد الحاج الملود بن عراش) الذي كانت مهمته تتمثل في المحافظة على أمن و استقرار البلاد، حيث أنشأ شرطة من نوع خاص و تم تقسيم أعضائها على الطرق و الأحياء و المدن و حتى المعسكرات العسكرية المتحركة. و هذا من أجل منع كل محاولة بإخلال الاستقرار و الأمن العام.

فيما يخص شرطة الاحتلال الفرنسي، نجد مصطلح الأمن من الناحية التطبيقية للمحتلين مرتبط بالتخويف و القمع، من خلال الأفعال العنيفة بالدرجة القصوى، و هذا من أجل منع كل محاولة للتمرد أو الوقوف ضد وجود الاحتلال و ما يقوم به.

و لابد للإشارة أن فترة الاحتلال الفرنسي، كانت جبهة التحرير الوطني تقوم بمهام الشرطة و العدالة في بعض المدن أين كان نظامها قويا و خاصة في الجبال . (Aissa kasmi, 2002, p. 24-25)

1-3- الشرطة الجزائرية بعد الاستقلال (نشأة و تطورا) :

1-3-1- المرحلة الأولي (1962 – 1965) النشأة :

لقد تم تنشئة مديرية الأمن الوطني في (22 جويلية 1962)، بحيث لحق عدد من الإطارات الجزائرية و التي كانت تعمل في (المغرب) و (تونس) بسلك الأمن الوطني، بالإضافة إلى تدعيم جبهة التحرير الوطني بإطاراتها و المتكونة من ثلاثين شخصا و لكن عدد الإطارات في ذلك الوقت لم يتجاوز (المئة).

و تم فتح عدة مدارس للشرطة بدءا بمدرسة (حسين داي) في (نوفمبر 1962) لتكوين الإطارات، ثم في (قسنطينة و تلمسان) في (1963)، و تليها مدرسة (سيدي بلعباس) في (1964). و في هذه الفترة كان الشرطي يعمل بوسائل مادية، تكاد تكون شبه منعدمة مع أجر ضعيف. كما كان يعمل في أي منطقة من البلاد بعيدا عن عائلته

(شرقا، غربا، شمالا أو جنوبا) مع إرادة كبيرة لخدمة بلاده قصد تحقيق الأمن و حماية ممتلكات الأشخاص.

عند نشأة المدرية العامة للأمن الوطني، التابعة لوزارة الداخلية حددت مهامها و هي كالتالي:

1- العمل على احترام القوانين المتعلقة بالحياة الاجتماعية بصفة عامة.

2 - حماية الأشخاص و الممتلكات الخاصة و العامة.

3 - العمل على حماية المجتمع من كل شيء يمكن أن يخل بالنظام العام أو الاعتداء على الحريات الفردية أو الجماعية.

4 - القمع و التبليغ عن كل المخالفات و التجاوزات أو الجرائم و جمع الأدلة الأساسية لتطبيق العدالة و هذا بالتعاون مع القضاة و سلطات البلاد.

5 - تبليغ السلطات العليا حول الوضعية السياسية و الاجتماعية و الاقتصادية و الثقافية السائدة في البلاد عن طريق تقارير و تحليلات حول الرأي العام.

6 - المساهمة في حماية المؤسسات الوطنية ضد كل محاولة بالمس باستقرارها و سيرها الجيد.

7 - مراقبة حركة سير المسافرين الوطنيين و الأجانب عند الدخول و الخروج في الحدود الوطنية لهدف أمني، و تطبيق القانون الوطني في هذا الميدان.

8 - فرض احترام القوانين المرتبطة بدخول و مكوث الأجنبيين في التراب الوطني.

تميزت المرحلة الأولي بالعمل و التجربة في جميع الميادين: التعيين، التكوين، التسيير المالي و المادي و الإداري، سير البنيات اللامركزية على المستوى و السلم المحلي.

1-3-2- المرحلة الثانية (1965 - 1970) :

تعتبر هذه المرحلة من بين المراحل الهامة لتطوير الأمن الوطني، من خلال وضع إستراتيجية قصيرة و متوسطة و طويلة المدى. وفي هذه المرحلة تم انطلاق الأعمال المتعلقة بالتطور الاقتصادي و الاجتماعي للبلاد، كما تم تشكيل نشاطات هامة و المتعلقة بالتعين و التكوين و إنشاء بنايات جديدة على المستوى الوطني.

منذ فترة الاستقلال إلي غاية (1969) أغلب البنايات الموروثة من الاحتلال كانت تسير وفق نفس نمط التسيير ، كما كانت نفس التسميات و نفس المهام (الشرطة القضائية ، الاستعلامات العامة ، شرطة الحدود و الأمن العمومي).

3-3-1- المرحلة الثالثة (1970 - 1988)(مرحلة نضج و استقرار):

تعتبر المرحلة الثالثة أطول مرحلة و أكثر استقرار، بحيث كانت مليئة بالنجاحات بفضل قوة الأسس التي وضعتها المراحل السابقة منذ (1962 إلي غاية 1969).

و الجزء الأول من هذه المرحلة يمكن حصره ما بين (1970 إلي 1980) و تميز بالمهام التالية: العصرنة، تقوية جهاز التكوين، التكوينات المكثفة للإطارات في المدرسة العليا للشرطة و هذا بالقيام بتربصات مطولة، بالإضافة إلي تكوين المصالح التقنية و النشطة.

في سنة (1973) بدأت المدرية العامة للأمن الوطني بإدخال العنصر الأنثوي في مصالحها، و لقد عينت دفعتين متتاليتين من خمسين فتاة في المدرسة العليا للشرطة لمدة تكوين قدرها (24 شهرا) من أجل الحصول على رتبة مفتشة شرطة.

في سنة (1974) تم إرسال مجموعة من المتربصين إلي المدرسة العليا للشرطة " سانت سير" في مون دور بفرنسا (Ecole de police de Saint Syr au Mont d'or en France) و هذا من أجل فتح وحدات التدخل السريع و التي بدأت العمل منذ (1978).

كما تم إنشاء لأول مرة ، سنة (1980) في (الجزائر العاصمة) وحدات التكوين والتدخل (Unités d'instructions et d'interventions) في وسط الثمانينات و أخذت هذه الوحدات اسم وحدات التكوين و حفظ النظام (Unité d'instruction et de Maintien de l'ordre) .لكي تصبح فيما بعد وحدات الجمهورية للأمن (Unités Républicaine de sécurité) و هذا بعد أحداث (أكتوبر 1988). و من أجل تطوير العمل و مكافحة الجريمة تم إنشاء مخبر الشرطة العلمية و الطب الشرعي في المدرسة العليا للشرطة بالعاصمة ، و تم فتح فيما بعد ملحقتين في (وهران و قسنطينة).

أما الانجازات على المستوى الأمني التي حققتها الشرطة الجزائرية تتمثل في الأحداث التالية: التحكم في أحداث جامعة الوسط ما بين (1975 و 1979)، أما (سطيف و قسنطينة و تيزي وزو) في(1980)، و (لغواط) في(1982). و أول مهمة صعبة حققتها الشرطة الجزائرية كانت ناتجة عن هجوم الجماعة المسلحة لـ (بويعلي) على مدرسة الشرطة بالصومعة في (أوت 1985)، و تعتبر أول تجربة منذ الاستقلال بالنسبة

للشرطة الجزائرية من أجل امتحان قدراتها و إمكانياتها و مراجعة مفاهيمها و الاستعداد للأفاق المستقبلية . كما عرفت الشرطة الجزائرية تجربة أخري و التي تعتبر هي الأخرى من أصعب و أهم التجارب ألا و هي أحداث (5 أكتوبر 1988).

1-3-4- المرحلة الرابعة (1989 - 2000)(التحديات الجديدة):

نتيجة للأحداث التي عرفتها البلاد و خاصة الانفجار الاجتماعي المتمثل في أحداث (5 أكتوبر 1988)، عرف جهاز الأمن تغيرات ، و في هذا الإطار و منذ بداية عام (1989) كان هناك تفكير شامل شارك فيه عدد كبير من الإطارات مما أدي إلي تبني مجموعة قرارات يمكن تلخيصها فيما يلي:

- إعادة تنظيم الإدارة المركزية للمدرية العامة للأمن الوطني لجعلها أكثر ليونة و أكثر فعالية.

- تغيير المنصب للعديد من المسئولين المركزيين من أجل استعمال أحسن للكفاءات.

- إعادة تنشيط المصالح النشطة حسب التخصصات.

- إعادة تنظيم جهاز التكوين من أجل رفع قدراته للاستقبال و التكيف مع المعطيات الجديدة من الناحية التقنية و الاحترافية.

- تطوير طرق التخطيط و إعداد الحاجات المتعلقة بالإمكانيات المادية و الإنسانية.

- إدخال معدلات جديدة تهدف إلى الاستعمال الجديد للإمكانيات على أسس أكثر موضوعية و أكثر عقلنة.

- تقوية الإمكانيات التقنية و العلمية الضرورية بالنسبة لكل المصالح.

- إدخال طرق جديدة لتقييم رجال الشرطة (تشجيع أو عقاب).

لقد عرفت (الجزائر) في (ماى 1994) اضطرابات لم تعرفها من قبل و المتعلقة بالعنف الإرهابي. و أمام هذه الأوضاع لم تكن الشرطة الجزائرية مهيأة ماديا و بشريا، لمواجهة مثل هذه الظاهرة مما أدي إلي تدخل القوة العسكرية لمكافحة الإرهاب. و يعتبر تاريخ (21 مارس 1995) مع المدير العام للأمن الوطني (علي تونسي) مرحلة جديدة و هي مرحلة مكافحة الإرهاب، بحيث تم إنجاز عدة مشاريع خصوصا المتعلقة بقطاع التكوين و المصالح النشطة المكلفة بمكافحة الإرهاب، بالإضافة إلى إعادة تنظيم الإدارة المركزية.

تعتبر هذه المرحلة هي الأخرى مرحلة اكتساب تجارب جديدة سمحت للشرطة الجزائرية بالتحكم أكثر فأكثر في الوضعية الأمنية (Aissa kasmi, 2002, p . 26-62).

2 - مفهوم الشرطة:

جاء تعريف كلمة الشرطة في قاموس "منجد الطلاب" كالتالي:" الشرطة، ما أشترطه. أول كتيبة تحضر الحرب. " شرطة كل شيء ": خياره. و الشرطي، واحد (الشرط) و هم طائفة من خيار أعوان الولاة. و في أيامنا هم رؤساء الضابطة و رجالها سموا بذلك لأنهم أعلموا أنفسهم بعلامات يعرفون بها. الشرط أيضا : أول كتيبة تشهد الحرب و تتهيأ للموت(فؤاد إفرام البستاني، 1975 ، ص. 364).

أما في قاموس "مجاني الطالب" جاء تعريف كلمة الشرطة على أنها: " هيئة الشرط بمعني رجال الضابطة. و الشرطي أي واحدة الشرطة. و الشرط في الماضي هي الطائفة من أخيار أعوان الولاة. و في أيامنا رجال الضابطة الذين يعهد إليهم في حفظ الأمن و السهر على تنفيذ القوانين و الأحكام و في تنظيم السير. (بدون اسم المؤلف، 2001 ، ص. 496)

يقول (القلقشندي) في اشتقاق لفظ الشرطة قولان ، كما جاء في دراسة (فتيحة مزياني، 2007) تحت عنوان: " أثر مصادر الضغط المهني و إستراتيجيات المقاومة و المعبرية الانفعالية و الدفاعية الانفعالية / العقلانية على الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة " :

- الأول: أنه مشتق من الشرطة بفتح الشين و الراء و هي العلامات لأنهم يجعلون لأنفسهم علامات يعرفون بها.

- الثاني: من الشرطة بالفتح أيضا، و هو أرذال المال، لأنهم أي "الشرطة" يتحدثون في أرذال الناس مما لا مال لديهم من اللصوص و سفلتهم (عن الأصيبعي 1 ، بدون سنة)

و كلمة الشرطة عربية معني و مبني، و لم تدخل لغة العرب إلا بعد الإسلام، و ذكر المستشرق الهولندي (دوزي)(Dozy) أنها عربية الأصل و مشتقة من كلمة " الشرط".(فتيحة مزياني، 2007 ، ص.68 - 69)

كما جاء تعريف كلمة الشرطة في مقدمة (ابن خلدون) (ديوان المبتدأ و الخبر في تاريخ العرب و البربر و من عاصرهم من ذوي الشأن الأكبر) على أنها: " وظيفة مرؤوسة لصاحب السيف في الدولة، و حكمه نافذ في صاحبها في بعض الأحيان. و كان أصل وضعها في الدولة العباسية لمن يقيم أحكام الجرائم في حال استبدالها أولا ثم الحدود بعد استيفائها (ابن خلدون، 2007 ، ص. 257 - 258).

أما في كتاب: "La police Algérienne une institution pas comme les autres " لـ (عيسي قاسمي)(Aissa Kasmi)، جاء تعريف الشرطة كالتالي : " هي كلمة عربية مشتقة من كلمة شرط التي تعني علامة مميزة يضعها الأعوان المكلفون بمهام الشرطة، على الساعد الأيسر لكي يعرف المواطنون بأن حامليه هم من أصحاب الشرطة."

في الأدب العربي، يستعمل مفهوم الشرطة ليقصد به: " العين اليقظة التي لا تنام"، إنه الجهاز العمومي الأكثر قربا من المواطنين و اهتماماتهم و أسرارهم. فالشرطة منذ

نشأتها، هي مصلحة عامة لديها مهام متعددة: كالوقاية، التربية، الحراسة و الحماية. (Aissa Kasmi, 2002,p.17-18)

لقد أدرج البعض على تسمية الشرطة برجال الأمن و لعل هذه التسمية هي الأفضل، و هي الأكثر انتشارا إذ أنها تعني المسئولين عن الأمن.

و يجد (نقرة، 1988) بين الشرطة و الأمن علاقة سببية، ففي أداء الشرطة لواجبها وقاية من كل ما يهدد الأفراد و الجماعات في أنفسهم و أموالهم و أعراضهم، و حماية للعلاقات الإنسانية... فيقظة الشرطة و قيامها بمسؤولياتها عامل رئيسي و سبب قوي في توطيد الأمن و إشاعة الطمأنينة (فتيحة مزياني، 2007 ، ص. 69).

من خلال التعريفات السالفة الذكر، يلاحظ أن لكلمة الشرطة علاقة مع كلمة الأمن، فالشرطي هو ذلك الرجل الذي يسعي إلي تحقيق الأمن لدي الأفراد. و بالتالي سوف يتطرق إلي تعريف مفهوم الأمن.

3 - مفهوم الأمن:

إن للأمن معنيان، أحدهما لغوي و الآخر اصطلاحي، و هما في الحقيقة لا يختلفان إلا من حيث الدلالة. يدل المعني اللغوي ، على شعور إنساني معين. أي طمأنينة النفس و زوال الخوف. و الإنسان يكون آمنا إذا استقر الأمن في قلبه و أمن البلاد: اطمئنان أهله فيه. (المجدوب، 1988)

و يقابل كلمة أمن باللغة العربية (Securitas) باللغة اللاتينية و معناها الثقة و هدوء النفس نتيجة الإحساس بعدم الخوف من أي خطر أو ضرر. و باللغة الإنجليزية

(Security) و يقصد به أن الأمن هو الحرية من الخوف. (عن الأصيبعي 2 ، بدون سنة)

و يدل المعني الاصطلاحي للأمن على الجهاز أو النظام الذي يظم عددا من الأفراد الذين يعهد إليهم بالعمل من أجل وجود هذا الشعور و بقائه و استمراره (المجدوب، 1988) (نقلا عن فتيحة مزياني،2007 ، ص. 70).

أما في كتاب: " La police Algérienne une institution pas comme les autres" لـ (عيسي قاسمي)(Aissa Kasmi)، جاء تعريف الأمن كالتالي :"إنه موقف أين يكون الشخص بعيدا عن الخطر، مطمئنا مع الشعور بعدم الخوف على نفسه أو أطفاله أو على ممتلكاته. و مفهوم الأمن بمعناه الواسع و العام، يعني الاستقرار الذي يغطي مجموعة من الجوانب الحياتية لمجتمع ما على المستوى الاقتصادي، السياسي و الاجتماعي" (Aissa Kasmi, 2002,p.15-16)

لقد كتب (لخضر دهيمي) في "مجلة الشرطة" ، تحديدا لمفهوم الأمن كما يلي: " حتى و إن كانت الدراسات في موضوع الأمن حديثة العهد فإن مفاهيم "الأمن" قد أصبحت واضحة في فكر و عقل القيادات السياسية و الفكرية في الكثير من الدول، و قد بررت كتابات متعددة في هذا المجال، و شاعت مفاهيم بعينها في إطاره لعل أبرزها " الأمن القومي الأمريكي" و " الأمن الأوروبي" و " الأمن الإسرائيلي" و " و الأمن القومي السوفييتي" قبل تفككه و " الأمن القومي العربي".

و في مجال التوصل إلي مفهوم متفق عليه " للأمن"، فإنه يجدر بنا التعرف على ذلك المدلول في إطار المدارس الفكرية المعاصرة. فالأمن من وجهة نظر دائرة المعارف البريطانية يعني "حماية الأمة" من خطر القهر على يد قوة "أجنبية".

و من وجهة نظر (هنري كسينجر) وزير الخارجية الأمريكية الأسبق يعني كل تصرفات يسعي المجتمع عن طريقها إلي حفظ حقه في البقاء.

و لعل من أبرز ما كتب عن " الأمن" هو ما أوضحه (روبرت مكنمارا) وزير الدفاع الأمريكي الأسبق و أحد مفكري الإستراتيجية البارزين في كتابه: "جوهر الأمن"، حيث قال: " إن الأمن يعني التطور و التنمية، سواءا منها الاقتصادية أو الاجتماعية أو السياسية في ظل حماية مضمونة، و استطرد قائلا: "إن الأمن الحقيقي للدولة ينبع من معرفتها العميقة للمصادر التي تهدف مختلف قدراتها و مواجهتها، لإعطاء الفرصة لتنمية تلك القدرات تنمية حقيقية في كافة المجالات سواءا الحاضر أو المستقبل(لخضر دهيمي، 2008، ص. 5).

غير أن مفهوم الأمن ورد بصور دقيقة في القرآن الكريم، و يذكر على سبيل المثال:ما جاء في (سورة قريش): " لإيلاف قريش، إلفهم رحلة الشتاء و الصيف، فليعبدوا ربّ هذا البيت، الذي أطعمهم من جوع و ءامنهم من خوف.(الآية من 1 إلي 4)

و كما جاء في (سورة الآنعام): " و كيف أخاف ما أشركتم و لا تخافون أنكم أشركتم بالله ما لم ينزل به عليكم سلطانا فأي الفرقين أحق بالأمن إن كنتم تعلمون ،الذين ءامنوا و لم يلبسوا إيمانهم بظلم أولائك لهم الأمن و هم مهتدون." (الآية من 81 إلي 82)

و جاء كذلك في (سورة النساء): " و إذا جاءهم أمر من الأمن أو الخوف أذاعوا به ولو ردّوه إلي الرسول و إلي أولي الأمر منهم لعلمه الذين يستنبطونه منهم و لولا فضل الله عليكم و رحمته لأتبعتم الشيطان إلاّ قليلا. (الآية 83)

4 ـ أبعاد و مستويات الأمن:

على ضوء المفهوم الشامل للأمن، فإنه يعني تهيئة الظروف المناسبة للانطلاق وفق إستراتيجية تنموية شاملة، بهدف تأمين الدولة من الداخل و الخارج، بما يدفع التهديدات باختلاف أبعادها، بالقدر الذي يكفل لشعبها حياة مستقرة و يوفر له أسباب النهوض و التقدم. ومن هنا فان شمولية الأمن تعني أبعادا متعددة.

أولا/ البعد السياسي: و يتمثل في الحفاظ على الكيان السياسي للدولة.

ثانيا / البعد الاقتصادي: الذي يرمي إلى توفير المناخ المناسب للوفاء باحتياجات الشعب و توفير سبل التقدم و الرفاهية.

ثالثا / البعد الاجتماعي: بما يكفل التضامن و تكافؤ الفرص و تحقيق العدالة و المساواة.

رابعا / البعد المعنوي: الذي يؤمن الفكر و المعتقدات و يحافظ على العادات و التقاليد و القيم.

خامسا / البعد البيئي: الذي يوفر حماية البيئة من المخاطر خاصة التخلص من النفايات و مسببات التلوث.

و من هذا المنطلق، صار هذا المفهوم أكثر شمولية و تعددت صيغه، و التي يذكر منها على سبيل المثال: الأمن القومي، الأمن الغذائي، الأمن الصناعي، الأمن الفكري و أخيرا الأمن الإنساني (لخضر دهيمي، 2008 ، ص. 6).

5- مؤسسة الأمن الوطني في الجزائر:

إن مؤسسة الأمن الوطني بمعية مؤسسات الدول الأخرى قد حافظت على استقرار المجتمع و تجنيبه متاهات أكبر من الفرقة و الفتنة و لا زالت تؤدي عملها بأكثر وعي و بأدق تخطيط و بحرص ثاقب في تتبع و رصد كل ما يمس باستقرار الوطن و حماية المواطن و مؤسسات الدولة. و قد اختار جهاز الأمن الوطني تعزيز الجانب الوقائي، و هو ما تتجه إليه أغلب النظم الأمنية القائمة في العالم.

1 ـ البناء التنظيمي للمدرية العامة للأمن الوطني:

فالبناء التنظيمي للمدرية العامة للأمن الوطني يتماشي مع الأسس العلمية للتنظيم الإداري الحديث، و روعي في تحديد البناء التنظيمي للمدرية العامة للأمن الوطني ، ثلاثة أنماط من التنظيم:

1 ـ التنظيم التنازلي أو الشبه عسكري.

2 ـ التنظيم المؤسس على التقسيم النوعي للعمل.

3 ـ التنظيم المؤسس على الجمع بين الأجهزة الاستشارية و الأجهزة التنفيذية.

كما روعيت المبادئ الأساسية للتنظيم الإداري السليم، و ذلك:

ـ مراعاة مبدأ وحدة القيادة.

ـ مراعاة مبدأ نطاق التمكن من الإشراف الفعال.

ـ منح المستويات الإدارية المتدرجة قدرا من السلطة حيث يتناسب مع المسؤوليات التي تناط بها.

2 ـ ميادين انشغالات الأمن الوطني:

الشرطة الجزائرية مكلفة في إطار اختصاصاتها بالسهر على حماية القوانين و النظم فيما يخص:

1 ـ السهر على توفير الأمن للمواطن و حماية أمواله و ممتلكاته و حفظ النظام العمومي.

2 ـ السهر على تطبيق القوانين و اللوائح التنظيمية التي تسير الشؤون العامة للمواطن.

3 ـ حماية الحدود و تنقل الأفراد.

4 ـ حماية النقاط الهامة: الموانئ و المطارات و المؤسسات و السفارات.

5 ـ التدخل السريع و الحازم عند حصول الجريمة و العمل على البحث و تتبع مرتكبيها و تقديمهم للعدالة.

6 ـ السهر على تثبيت دعائم الشرطة الجوارية من خلال تنفيذ سياسة وقائية.

7 ـ البحث عن المعلومات.

و لتتحقق مجموع هذه الأهداف يتطلب توفر تعاون مثمر و بناء ، بين المجتمع و شرطته ، حيث أن الشرطة كهيئة و نظام تتكامل مع المؤسسات الاجتماعية الأخرى، إذ هي ضمان الأمان لمسيرة الحياة بشتى جوانبها (لخضر دهيمي، 2008 ، ص. 7).

6 ـ الضغط المهني عند الشرطي:

قام الباحث (جون ميشيل شومون،2002)(Jean Michel Chaumont)، في (بروكسيل) بعدة دراسات حول الشرطة، و قد كتب مقالا في "مجلة الشرطة الفيدرالية"(Revue de la police fédérale)تحت عنوان:" قابلية الإنجراح في عالم الشرطة" (La vulnérabilité dans le monde policier) ، متناولا فيه الضغوطات المهنية التي يعيشها الشرطي و ما تخلفه من مشاكل نفسية ، مقترحا الحلول لذلك. يري الباحث بأنه إذا كانت العادات في الوسط الصحي تتمثل في تجمع الفرق الطبية باستمرار للتعبير عن معاشهم و التحرر من انفعالاتهم الناتجة عن الضغوطات المهنية. فهذا يختلف بالنسبة لثقافة الشرطي و المتمثلة في عدم التعبير عن الصعوبات أو الضعف و عدم القدرة في إنجاز مهامه رغم أن مهنته هي مهنة ممكن أن تجد فيها مواقف الضعف، المعاناة أو الخطر (ممكن أن تكون هذه المواقف جسدية أو نفسية). فالشرطي أثناء تدخله ممكن أن تواجهه انفعالات قوية و لابد عليه أن يتحكم فيها من أجل السيطرة على الموقف الذي يواجهه. و عند الانتهاء من مهمته لابد عليه أن يبقي مع هذه الانفعالات و التي يخزنها في أعماقه لكي لا ينهار.

يميل الشرطي إلى إنشاء قوقعة، بحيث يمكن أن يصبح غير حساس بمعاناة الآخرين. إن بنية الشرطي تتطور شيئا فشيئا نحو الاهتمام بنوعية الحياة في العمل، و في هذا الإطار يقترح الباحث ما يلي: جهاز الشرطة و السلطات هم مدعوون للاستجابة موضوعيا لتحسين ظروف العمل و منح لكل واحد فرصة إيجاد السند الضروري.(Jean Michel Chaumont,2002,p.14-15)

و جاء في دراسة (فتيحة مزياني، 2007) ما يلي : لقد حظيت مصادر الضغط المهني باهتمام العديد من الباحثين، و صنفت وفق العديد من الأسس و المحاور. و الجدير بالذكر أن هؤلاء الباحثين لا يختلفون حول مصادر الضغط المهني و إنما يختلفون في كيفية تصنيفها.

فيما يخص مصادر الضغط المهني عند رجال الشرطة فقد اتفقت الدراسات التي أجريت في هذا الميدان (كوب و آخرون،1999) و (جمعية رؤساء الضباط، 1984) و (براون،1984) و (كيركالدي و فورنهام ، 1995)(Furnham &Kirkcaldy) و (براون و كمبل،1990)(Campbell &Brown) و (سبيلبرجر و آخرون،1982) (Spielberger)على أنها تنحصر في فئتين اثنين:

- المصادر التنظيمية و الإدارية

- و المصادر العملية

تشتمل المصادر التنظيمية و الإدارية على نقص الاتصالات، و عبء العمل و نقص الترقية و الانتقادات من طرف الضباط الأعلى رتبة و العمل لساعات طويلة و عدم السند من طرف المسؤولين و الغموض في العمل و الأدوار و الوجبات إلخ...

أما المصادر العملية فتتمثل في إلقاء القبض على شخص عنيف، و التعامل مع ضحايا العنف و البحث عن شخص مفقود و الظهور كشاهد عيان في المحكمة العليا، و التعامل مع ضحايا الاعتداءات الجنسية، و إخبار الأشخاص بموت أحد أقربائهم، أثناء، و العمل لساعات طويلة إلخ...

و ما يجدر الإشارة إليه هو أن المصادر في حد ذاتها لا تؤدي إلى الضغط المهني و إنما كيفية معايشتها و طريقة التعامل معها هي التي تؤدي إلي ذلك و هذا ما توصل إليه العديد من الباحثين من بينهم (بروشون- شويتزر، 1997) (Bruchon – Schweitzer) (فتيحة مزياني، 2007 ، ص. ص. 26 - 27).

خلاصة:

أول ما بدأ به هذا الفصل هو الإشارة إلي لمحة تاريخية عن الشرطة بصفة عامة و الشرطة الجزائرية بصفة خاصة، ثم التطرق إلي مفهوم الشرطة و مفهوم الأمن و العلاقة الموجودة بينهما. و لمحاولة معرفة مهام الشرطة، تم تناول أبعاد و مستويات الأمن و مؤسسة الأمن الوطني في الجزائر و بنائها التنظيمي و ميادين انشغالاتها، لكي يتم في الأخير الحديث حول الضغط المهني عند الشرطي.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع:

منهجية البحث

تمهيد

1 ـ مكان إجراء البحث

2 ـ المنهج المستخدم في البحث

3 ـ الدراسة الاستطلاعية

4 ـ عرض نتائج الدراسة الاستطلاعية

5 ـ وصف عينة البحث

6 ـ أدوات البحث

7 ـ طريقة إجراء البحث

8 ـ تقنيات المعالجة الإحصائية

9 ـ أسلوب التحليل و المعالجة الإحصائية

تمهيد:

سوف يُتطرق في هذا الفصل إلي الجانب المنهجي، الذي يعتبر جزءا أساسيا لكل بحث علمي، نظرا لما يحتويه من منهج و طريقة و أدوات و أساليب معالجة البحث.

حيث يعرف (خالد حامد، 2003) المنهجية في كتابه: " منهج البحث العلمي" كالتالي: " المنهجية تعني الطريق الذي يجب أن يسلكه الباحث للوصول إلي الحقيقة العلمية" (حامد خالد، 2003 ، ص. 26).

و قد جاء في كتاب:" الدليل المنهجي للطالب في إعداد البحث العلمي" لـ (نسيمة ربيعة جعفري، 2006) ما يلي: " المنهجية أو علم المناهج لا يمكن عدّه مجرد منهج أو طريقة أو أداة أو أسلوب أو تناول فقط ، بل هو كل هذا" (نسيمة ربيعة جعفري، 2006 ، *ص.28).*

1- مكان إجراء البحث:

لقد تم القيام بالإجراء التطبيقي للدراسة الحالية بالفرقة الأولي لشرطة الحدود البحرية بالجزائر العاصمة. حيث يتواجد مكتب الكفالة النفسية في عيادة مخصصة للعناية الطبية و النفسية لموظفي هذه المصلحة.

و قد تم اختيار عينة البحث من مصلحة أمن و مراقبة الميناء (العاملين في الميدان)، و هي فرقة مكلفة بمراقبة و أمن الميناء، و حراسة البواخر و أملاك الدولة و الخواص. كما احتوت عينة البحث على الأشخاص الذين يعملون في الإدارة.

2- المنهج المستخدم في البحث:

نظرا لطبيعة موضوع الدراسة و المتمثلة في الإجابة على السؤال الذي طرح في إشكالية البحث، و المتعلق بالتأكد ما إذا كان فعلا الشرطي بالفرقة الأولي لشرطة الحدود البحرية يعاني من ضغط مهني ، و ما إذا كانت هناك علاقة بين الضغط المهني

و إستراتيجية الانفعال ، و ما هي الإستراتيجيات الأكثر استعمالا للتكيف مع الوضعيات الضاغطة.

و عليه ، اعتمدت الباحثة على الدراسة الوصفية الإرتباطية التي تندرج في إطار المنهج الوصفي. و جاء تعريف المنهج الوصفي في كتاب: "مناهج البحث في التربية و علم النفس"

لـ (جابر عبد الحميد جابر و أحمد خيري كاظم) على أنه يهتم بوصف ما هو كائن و تفسيره، مع تحديد الظروف و العلاقات التي توجد بين الوقائع (جابر عبد الحميد جابر و أحمد خيري كاظم، 1990، ص . 135).

و المنهج الوصفي ، كما جاء في كتاب: " البحث العلمي: الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية" لـ (محمد شفيق، 1998) ، يهدف إلي وصف الظاهرة محل الدراسة و تشخيصها، و إلقاء الضوء على جوانبها المختلفة و جمع البيانات اللازمة عنها، مع فهمها و تحليلها من أجل الوصول إلي المبادئ و القوانين المتصلة بظواهر الحياة، أي كشف الحقائق الراهنة التي تتعلق بظاهرة ما مع تسجيل دلالتها و تصنيفها ، و كشف ارتباطها بمتغيرات أخري(محمد شفيق ، 1998 ، ص. 94).

و يمكن تقديم عرض مختصر للخطوات المقدمة في المنهج الوصفي حسب (عبد الفتاح دويدار ، 1999):

- فحص الموقف المشكل و دراسته دراسة وافية.
- تحديد المشكلة المراد دراستها و تقرير فروضها
- تدوين الافتراضات و المسلمات بناءا على ملاحظات الباحث.
- اختيار المفحوصين المناسبين و تعيين مواضيع فحصهم.
- تحديد طرق جمع البيانات المراد الحصول عليها.
- التحقق من صلاحية الأدوات المستخدمة في جمع البيانات و صدقها.

- إعداد فئات لتصنيف البيانات على استخراج المشابهات أو الاختلافات أو العلاقات الهامة(سامية عدمان، 2007 ، ص. 143).

3- الدراسة الإستطلاعية:

يعد البحث الاستطلاعي حسب (حلمي المليجي، 2000) من المراحل الأولي لكل دراسة علمية لمشكلة معينة، حيث تساعد الدراسة الاستطلاعية في الكشف عن التغيرات التي قد تكون لها علاقة أو إرتباط بمتغير معين، بالإضافة إلي تأكد الباحث من سلامة المنهج المتبع في دراسته و كذا معرفة صلاحية وسائل القياس المستخدمة في بحثه (سامية عدمان، 2007 ، ص. 143).

من خلال الزيارات الميدانية لمختلف مصالح الفرقة الأولي لشرطة الحدود البحرية (ميناء الجزائر) ، بالإضافة إلي المقابلات العيادية في إطار العلاج النفسي أو في إطار الفحص النفسي المنتظم لموظفي نفس المصلحة المذكورة أعلاه ، سمح بجمع بعض الملاحظات الأساسية حول طبيعة و عبء مهمة وظيفة الشرطي. و أهم العوامل التي تسبب الضغط للشرطي، و يُذكر منها: العمل في الليل و ما تسببه الظروف البيئية من قلق و هذا من خلال ارتفاع درجة الرطوبة و ما تخلفه من أمراض كالحساسية و أمراض المفاصل، كما أن عدم أخذ قسط كافي من الراحة يسبب الكثير من القلق و اضطرابات النوم . و تعتبر فرقة مراقبة و أمن الميناء من المصالح أكثر عرضة للقلق مقارنة مع المصالح الأخرى، هذا نظرا لأن الشرطي في هذه المصلحة يعمل وفق نظام (8x3) أي عندما يبدأ العمل على الساعة (13) زوالا إلي غاية الساعة (20) مساءا ، في الغد يعمل من الساعة (6) صباحا إلي غاية (13) ساعة زوالا، و في نفس اليوم من (20) ساعة مساءا إلي الساعة (6) صباحا. ثم يأخذ راحة مدّة يوم و نصف.

و لقد سمحت هذه الملاحظات باختيار المصلحة التي تعاني من المشاكل النفسية أكثر مقارنة مع المصالح الأخرى ألا و هي مصلحة أمن مراقبة الميناء.

و عليه شملت عينة الدراسة الاستطلاعية على (13 فردا)، حيث تم إجراء مقابلات معهم مع تطبيق مقياس مصادر الضغط المهني لـ (فتيحة مزياني ، 2007)، و قائمة إستراتيجيات مواجهة المواقف الضاغطة لـ (آندلر و باركر و آخرون، 1998) و المكيف من طرف (هدي كشرود، 2003). و توصلت الدراسة الاستطلاعية إلي ما يلي: تبين أن بنود المقياسين، و طريقة الإجابة كانت واضحة لدى العينة. فيما يخص مقياس مصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة، لابد للإشارة أن تعليقات المبحوثين المتعلقة بالتعليمة، سمحت بحذف كلمة ضابط و استبدالها بكلمة شرطي لأن المقياس موجه للشرطي من مختلف الرتب. كما تم حساب ثبات و صدق المقياسين.

كما تم القيام بجمع معلومات حول درجة الضغط و الإستراتيجيات الأكثر استعمالا، و بالتالي بناء إشكالية البحث و صياغة الفرضيات.

4- عرض نتائج الدراسة الإستطلاعية:

جدول رقم (1): يمثل توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب المهمة.

المهمة	التكرارات	النسب المئوية
الشرطي العامل في الميدان	7	% 53,84
الشرطي العامل في الإدارة	6	% 46,15
المجموع	13	% 100

يلاحظ من خلال الجدول رقم (1) ، أن النسبة المئوية الخاصة بعينة الشرطي العامل في الميدان قدرت بنسبة (53,84%). أما النسبة المئوية المتعلقة بعينة الشرطي

العامل في الإدارة، قدرت بنسبة (46,15%). و يلاحظ أن النسب المئوية لكل من المهمتين متقاربة، و هذا كان مقصودا لهدف المقارنة.

جدول رقم (2): يمثل توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب درجات الضغط.

درجة الضغط	التكرارات	النسب المئوية
أدني	0	0 %
متوسط	5	38,46 %
أعلي	8	61,53 %
المجموع	13	100 %

يتضح من خلال الجدول رقم (2)، أن أكبر نسبة مئوية و التي هي (61,53%)، تنسب لدرجة الضغط الأعلى. ثم تليه في المرتبة الثانية درجة الضغط المتوسط و التي تقدر بـ (38,46%). أما درجة الضغط الأدنى جاءت في المرتبة الثالثة، و هي تقدر بنسبة (0 %). و يلاحظ من خلال النسب المئوية المتحصل عليها، أن أغلب أفراد العينة الاستطلاعية يعانون من ضغط مرتفع.

جدول رقم (3): يمثل المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و النسب المئوية و الترتيب لقيم متغير الضغط حسب المصلحة.

	المصلحة	العينة	المتوسط 139	الإنحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب
الضغط	الميدان	7	187,28	19,59	% 79,69	1
	الإدارة	6	174,33	35,12	%74,18	2

يتضح من خلال الجدول رقم (3) ، أن متوسط قيم الضغط للعاملين في الميدان قدرت بـ (187,28) و تنحرف عنه القيم بـ (19,59)، و تحصلت المجموعة على نسبة مئوية (79,69%). بينما كان متوسط قيم الضغط للعاملين في الإدارة (174,33) بإنحراف معياري قدره (35,12) و نسبة مئوية قدرت بـ (74,18 %)، حيث احتل العاملون في الميدان المرتبة الأولي من حيث الضغط المهني.

إن النسب المئوية لقيم الضغط جاءت مرتفعة مع متوسط حسابي مرتفع و ذلك لارتفاع قيم الضغط المتحصل عليها في المقياس. مما سمح بافتراض أن الشرطي سواءا العامل في الميدان أو الإدارة يعاني من ضغط مهني. و هذا ما سوف يٌتحقق منه في الدراسة التطبيقية.

5- وصف عينة البحث:

لقد تم اختيار عينة البحث بطريقة عشوائية منتظمة. و من أهم مزايا العينة العشوائية المنتظمة كما جاء في كتاب: "مبادئ الإحصاء و أساليب التحليل الإحصائي" لـ (عبد الله رمضان الكندري، 1985): " بساطتها و سهولة استخدامها و قلة الأخطاء الناتجة عنها، و هذا النوع من العينة يتناسب مع الدراسات التي تركز على دراسة الظواهر المتجانسة.

الاختيار و السحب في هذا النوع من العينة يتم بطريقة منتظمة، أما عملية اختيار مفردات القيمة فيتم بأسلوب عشوائي بحيث يقوم الباحث بتقدير عدد كل وحدة من وحدات العينة لعدد من المفردات المجتمع الأصلي ، ثم يقوم بسحب عشوائي لأحد أعداد هذا الناتج و بإضافة كل مفردة من مفردات العينة بطريقة منتظمة إلي العدد العشوائي الناتج عنه. حتى نصل إلي تحديد منتظم لوحدات العينة في المجتمع.

فعلي سبيل المثال إذا كان حجم المجتمع (ح) = 400 شخص ، و أن حجم العينة المطلوبة = 100 ، فإن كل وحدة من وحدات العينة سوف تمثل 400 / 100 = 4 وحدة من وحدات المجتمع الكلي" (عبد الله رمضان الكندري، 1985 ، ص. 207).

حيث تظم عينة البحث (46 شرطيا)، تابعين لشرطة الحدود البحرية (ميناء الجزائر) و تشمل هذه العينة على الذكور فقط ، حيث تم اختيار (21 فردا) من الإدارة و (25 فردا) من الميدان. و يتراوح سن أفراد عينة الدراسة ما بين (29 سنة و 51 سنة)، و منهم عزاب و متزوجون حيث يتراوح عدد أطفالهم ما بين طفل واحد إلي ستة أطفال. المستوي الاجتماعي عموما متوسط. أما المستوي التعليمي يتراوح ما بين المتوسط و الجامعي. فيما يخص الرتبة المهنية ، تتراوح ما بين عون نظام عمومي ، حافظ نظام عمومي ، و حافظ أول للنظام العمومي.

6- أدوات البحث:

للإلمام بموضوع الدراسة الحالية حول الضغط المهني و إستراتيجيات المواجهة، اعتمد علي الأدوات التالية:

- المقابلة
- استبيان الخصائص السوسيوبيوغرافية
- مقياس مصادر الضغط المهني

- قائمة إستراتيجيات مواجهة المواقف الضاغطة أو قائمة الكوبين للوضعيات الضاغطة.

1-6- المقابلة:

لقد تم استعمال المقابلة التي هي عبارة عن تبادل لفظي بين الباحث و المبحوث، من أجل جمع البيانات و التشخيص في إطار البحث العلمي.

أما نوع المقابلة فتمثل في: المقابلة المفتوحة و المقابلة المقننة. و جاء تعريف المقابلة المفتوحة و المقابلة المقننة في كتاب : " التأصيل الإسلامي للدراسات النفسية. البحث في النفس الإنسانية و المنظور الإسلامي" لـ (محمد عز الدين توفيق) كالتالي: " المقابلة مثل الملاحظة تكون مفتوحة فلا تحدد الأسئلة من قبل، و يبقي للباحث مرونة في كيفية تحصيل المعلومات ، و التعمق فيها ، كما يبقي للمجيب حرية أكثر في التعبير ، و تكون مقننة عندما يتم إعداد كل شيء قبل إجرائها، و تكون مهمة الباحث أن يوجه الأسئلة بالترتيب" (محمد عز الدين توفيق، 1998 ، ص. 202).

2-6- إستبيان الخصائص السوسيوبيوغرافية:

يشتمل استبيان الخصائص السوسيوبيوغرافية على معلومات حول الشرطي. و تتمثل هذه المعلومات فيما يلي: السن ، الحالة المدنية ، عدد الأطفال ، المستوي الدراسي ، المستوي الاجتماعي ، المنطقة السكنية ، مدّة الخدمة في الجهاز ، مدّة الخدمة في المنصب الحالي ، الرتبة الحالية ، المصلحة و المهمة (العاملين في الميدان و العاملين في الإدارة). (أنظر الملحق رقم 01)

6 - 3- مقياس مصادر الضغط المهني:

صمم هذا المقياس من طرف الباحثة (فتيحة مزياني، 2007) ، و هو استبيان يهدف إلي تحديد مصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة.

يتضمن المقياس (47 بندا)، يجاب عليه بعد قراءة كل مصدر (بند) و الإجابة عليه حسب التقييم الذاتي لمستوي أو درجة إدراك الضغط الذي يفرضه كل مصدر. و هو في ذلك يحيط بدائرة رقم اختيار واحد من ضمن (5) اختيارات: (5) ضغط مرتفع جدا،(4) ضغط مرتفع،(3) ضغط متوسط،(2) ضغط منخفض،(1) ضغط منخفض جدا.

يمكن تطبيق هذا المقياس بطريقة فردية أو جماعية، و لا يوجد زمن محدد له. و بصفة عامة عشرة دقائق كافية للإجابة.

يتكون الاستبيان من خمسة أبعاد و هي كالتالي:

1- ضغط المهمة : و يقصد به الضغط الناتج عن مختلف الواجبات و الالتزامات المهنية. و هي تتكون من (17) بندا هي: (1 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 10 – 14 – 15 – 16 – 17 – 18 – 19 – 25 – 38 – 47).

2- ضغط الجهاز : و يهتم هذا البعد بقياس الضغط الناتج عن الجهاز و الذي يحتوي على تقاليد و ضوابط محددة تفرضها الإدارة و القانون المعتمد في الدولة. و يتكون هذا البعد من (10) بنود هي : (11 – 12 – 23 – 26 – 28 – 36 – 40 – 43 – 44 – 45).

3- ضغط العلاقات : و يقصد به الضغط الناتج عن طريق التواصل في العمل، و يتكون هذا البعد من (9) بنود هي : (2 – 21 – 22 – 24 – 27 – 29 – 35 – 37 – 39).

4- ضـغط المحـيط الاجتمـاعي: و يقصـد بـه ذلـك الضـغط النـاتج عـن تحفظـات بعـض المـواطنين و إحجـامهم عـن التعـاون مـع رجـال الشـرطة. و يتكـون هـذا البعـد مـن (5) بنود هي : (9 – 20 – 34 – 41 – 42).

5- ضغط العلاقة البيت/العمل: و ينتج هذا الضـغط عن تـأثير الحيـاة المهنيـة علـي الحيـاة العائلية أو تأثير الحياة العائلية علـى الحيـاة المهنيـة، و يتكـون هذا البعد مـن (6) بنـود هي: (13 – 30 – 31 – 32 – 33 – 46)(فتيحة مزياني، 2007، ص. 94 – 96).

143

6 – 3 – 1 – التصحيح :

حسب الباحثـة (فتيحـة مزيـاني، 2007)، تمثـل الدرجـة الكليـة للمقيـاس فـي حاصـل جمع درجات مقاييسه الجزئية، و بالنسبة للمقاييس الجزئية بحاصل جمع درجـات بنودهـا. و كلما ارتفعت الدرجة الكلية ، كان ذلك مؤشـرا الضـغط. و الدرجـة القصـوى التـي يمكن الحصــول عليهــا فــي المقيــاس ككــل هــي (235) أمــا الدرجــة الــدنيا فهــي (47). و الجدول الموالي يوضح لنا توزيع درجات المقياس.

الجـدول رقـم (4): توزيـع درجـات المقـاييس الجزئيـة و الدرجـة الكليـة لمقيـاس مصـادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة.

مصادر الضغط	الدرجة الدنيا	المتوسط	الدرجة العليا
المهمة	17	51	85
الجهاز	10	30	50
العلاقات	9	27	45
المحيط الاجتماعي	5	15	25

البيت / العمل	6	18	30
الكلي	47	141	235

بما أن هدف الدراسة هو قياس درجة الضغط الكلي للشرطي، تم تحديد فئات درجات الضغط. و الجدول رقم (4) يبين توزيع فئات درجات الضغط الكلي عند الشرطي.

الجدول رقم (5): توزيع فئات درجات الضغط الكلي عند الشرطي.

عدد الفئات	درجة الضغط
47 - 110	ضغط أدني
111 - 173	ضغط متوسط
174 - 235	ضغط أعلي

ملاحظة: لتحديد فئات درجات الضغط الكلي عند الشرطي، قامت الباحثة بحساب المدى الربيعي (أنظر صفحة 156 - 157)

6 – 3 – 2- الخصائص السيكومترية للمقياس:

قامت الباحثة (فتيحة مزياني، 2007) بحساب ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية (و ذلك بتجزئة المقياس ككل و كل مقياس على حدي إلي بنود فردية / بنود زوجية)، باستخدام معامل ارتباط (بيرسون). و جاءت معاملات الثبات كلها مرتفعة و هي تفوق 0,60 ، و عليه فإن الاستبيان بمقاييسه الخمسة ثابت و يمكن تطبيقه بثقة.

كما قامت الباحثة (فتيحة مزياني)، بحساب الصدق بالاعتماد على الطرق التالية:

- طريقة استطلاع أراء المحكمين، حيث وصل الاتفاق بينهم لأكثر من (95 %) لكل بند، وعليه تم الاحتفاظ بالبنود كما هي من حيث العدد و من حيث اللغة و من حيث انتمائها للمقاييس الجزئية.
- طريقة المقارنة الطرفية ، التي تمت عن طريق حساب الدلالة الإحصائية للفرق بين المتوسطين (متوسط الثلث الأعلى و متوسط الثلث الأدنى)، و تبين أن كل الفروق بين المتوسطات لها دلالة إحصائية أي أن درجات كل مقياس جزئي و درجات المقياس ككل يميز تميزا واضـ 145 ـيات الضعيفة و الأخرى القوية للميزان، وعليه فإن هذا المقياس لديه قدرة على التمييز فيما يخص قياس الضغط عند ضباط الشرطة.
- طريقة التماسك الداخلي للاستبيان، و هي تعتمد على مدى ارتباط كل بند مع الدرجة الكلية للمقياس الجزئي الذي ينتمي إليه ارتباط كل بند مع الدرجة الكلية للمقياس و أيضا مدى ارتباط المقاييس الجزئية فيما بينها و بين المقياس ككل. لقد جاءت ارتباطات المقاييس الجزئية فيما بينها و بين الدرجة الكلية لمقياس مصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة قوية و دالة عند مستوي الدلالة (0,01)، وعليه يتميز المقياس بتماسك داخلي قوي و بالتالي فهو صادق.
- الصدق الذاتي، و هو يمثل العلاقة بين الصدق و الثبات و هو الجدر التربيعي لمعامل الثبات ، و لقد جاءت معاملات الصدق عالية جدا و بالتالي يتميز المقياس بأبعاده الخمسة بدرجة عالية من الصدق الذاتي)(فتيحة مزياني، 2007 ، ص. 96 - 108).

للتأكد من الخصائص السيكومترية لمقياس مصادر الضغط المهني، أجرت الباحثة في الدراسة الاستطلاعية تطبيق المقياس على عينة مكونة من 13 شرطي، يتصفون بخصائص العينة المحددة في الدراسة، حيث تمّت قراءة البنود من طرف الباحثة مع منح الوقت الكافي للإجابة على جميع بنود المقياس و مناقشتها، و لم يجد المبحوثون صعوبة في فهمها أو الإجابة عليها، و من ثم حُسب الثبات، و الصدق بالطرق التالية:

6 – 3 – 2 – 1 – الثبات:

تم حساب ثبات المقياس عن طريق التجزئة النصفية، وتعتمد هذه الطريقة على تصنيف البنود إلي زوجية و فردية، ثم حساب معامل الارتباط (بيرسون) بين نصفي درجات المقياس، و تستخدم معادلة (سبيرمن براون) التصحيحية للحصول على معامل الثبات الكلي للمقياس، و الجدول التالي يوضح معامل ثبات المقياس:

الجدول رقم (06): معامل الثبات لمقياس 146 ضغط المهني.

	البنود	معامل الارتباط	معامل الثبات
مقياس مصادر المهني الضغط	الفردية	0,59	0,74
	الزوجية		

يلاحظ من خلال الجدول أن معامل الارتباط (بيرسون) قدّر بـ (0,59)، و وصلت قيمة معامل الثبات (0,74)، و هي قيمة ثبات عالية.

6 – 3 – 2 – 2 – الصدق :

تم حساب صدق المقياس بطريقة مقارنة الطرفين و هذا الأسلوب يعتمد مقارنة درجات الثلث الأعلى بالثلث الأدنى للاختبار، وتتم هذه المقارنة عن طريق حساب الدلالة الإحصائية للفروق بين المتوسطين، بواسطة اختبار الفروق (تا). فإذا كانت هناك دلالة إحصائية واضحة يمكن القول أن الاختبار صادق. (سعد عبد الرحمان، 1983 ، ص. 234)

و الجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم (07): يمثل الدلالة الإحصائية للفروق بين متوسطي الثلث الأعلى و الثلث الأدنى لمقياس مصادر الضغط المهني.

	الثلث	العينة	الانحراف المعياري	قيمة (تا) المحسوبة	مستوى الدلالة
الاختبار ككل	الأعلى	13	6,22	3,27	دالة عند 0,01
	الأدنى	13	19,13		

القيمة المجدولة لـ(تا) عند درجة حرية (24) و مستوى دلالة (0,01) هي (2,80).

يلاحظ من خلال الجدول رقم (07) أن قيمة (تا) المحسوبة (3,27) ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,01) ، و هذا ما يعني أن للاختبار صدق يسمح للعمل به في هذه الدراسة.

6 - 4- قائمة إستراتيجيات مواجهة المواقف الضاغطة أو قائمة الكوبين للوضعيات الضاغطة:

من إعداد (أندلر و باركر، 1990)(Endler & Parker) ، و هي قائمة أعدت خصيصا لقياس المظاهر المتعددة الأبعاد للكوبين و قد أعد (CISS) على أسس نظرية و أمبريقية ، وتم استخدامه في العديد من الأبحاث و التطبيقات مما يسمح بمقارنة نقاط

الاختبار بمتغيرات أخري ذات علاقة بالصحة والشخصية.(Endler & Parker, 1998) (نقلا عن هدي كشرود ، 2003 ، ص. 113)

يتضمن الاختبار (48 عبارة)، يجاب عليها بطريقة التقدير الذاتي، حيث يطلب من المفحوص الإشارة إلي أي حد يمكن أن يتعامل مع النشاط المشار إليه في حالة تعرضه لوضعية ضاغطة أو مشكل ما . و هو في ذلك يحيط بدائرة رقم اختيار واحد ضمن (5) اختيارات متدرجة في الصعوبة من " لا أبدا " درجة واحدة إلي "كثيرا" خمس درجات.

تتكون هذه القائمة من ثلاثة مقاييس أساسية للكوبين و هما :

1- كوبين الأداء ¨T ¨ : و يصف كل المجهودات الموجهة نحو الأداء لحل المشكل و تغيير الوضعية الضاغطة مصدر القلق.

2- كوبين الانفعال ¨E ¨ : و يصف ردود الأفعال الانفعالية الموجهة نحو الأنا بهدف التقليل من حدة الضغط. و تتضمن هذه الردود الاستجابات الانفعالية و الاهتمامات الشخصية و الميل إلي الخيال.

3 - كوبين التجنب ¨ A ¨ : و يصف كل النشاطات و التغيرات التي ترمي إلي تجنب الموقف الضاغط و هذا عن طريق إما الالتهاء بوضعيات و نشاطات أخري (مقياس الإلتهاء ¨D¨) أو عن طريق إنشاء علاقات مع أشخاص آخرين (مقياس التنوع الاجتماعي¨SD¨). و يعتبر هذان المقياسان تنوعان للمقياس الرئيسي¨A¨ في قائمة

(CISS) (هدي كشرود ، 2003 ، ص. 113).

6 – 4 – 1 - التصحيح:

يتم التصحيح وفق شبكة خاصة و المتعلقة بالبنود التالية:

- البنود المتعلقة بالكوبين المهمة أو الأداء "T" و هي : (1 – 2 – 6 – 10 – 15 – 21 – 24 – 26 – 27 – 36 – 39 – 41 – 42 – 43 – 46 – 47).

- البنود المتعلقة بالكوبين الانفعال"E" و هي : (5 – 7 – 8 – 13 – 14 – 16 – 17 – 19 – 22 – 25 – 28 – 30 – 33 – 34 – 38 – 45).
- البنود المتعلقة بالكوبين التجنب 149 ي : (3 – 4 – 9 – 11 – 12 – 18 – 20 – 23 – 29 – 31 – 32 – 35 – 37 – 40 – 44 – 48).
- البنود المتعلقة بالكوبين الإلتهاء"D" و هي : (9 – 11 – 12 – 18 – 20 – 40 – 44 – 48).
- البنود المتعلقة بالكوبين التنوع الاجتماعي"SD" و هي: (4 – 29 – 31 – 35 – 37).

(نموذج لشبكة التنقيط كما جاء في كتاب: " دليل قائمة الكوبين للوضعيات الضاغطة" لـ (آندلر و باركر و آخرون، 1998) (أنظر ملحق رقم 04)

إن التنقيط الممكن لكل من سلم (أداء، انفعال، و تجنب) هي من

(16 إلي 80) نقطة، أما بالنسبة لسلم الإلتهاء الذي يتكون من (8) بنود يتراوح ما بين (8 إلي 40) نقطة، أما فيما يخص سلم التنوع الاجتماعي "SD" المتكون من (5) بنود، فالنقطة المعطاة هي ما بين (5 إلي 25)(Endler & Parker & al, 1998, p.14) .

6– 4– 2- الخصائص السيكومترية للمقياس:

سبق أن قامت الباحثة (هدي كشرود، 2003)، بالتأكد من صدق و ثبات الاستبيان، حيث وزع الاختبار على عينة جزائرية مكونة من (54 فردا)(18 ذكر و 36 أنثي) بمتوسط عمر (25,7 سنة).

اختبر الصدق على عينة جزائرية بواسطة التحليل العاملى عن طريق المكونات و تدوير المحاور بطريقة (فاريماكس)، فكانت النتائج في مجملها مرضية.

أثبت التحليل العاملى وجود العوامل الأساسية ل (CISS) و كذا المكونات الفرعية، و قد تراوحت التشبيعات للمقاييس الأساسية الثلاث بين (0,79) و (0,31). كما كانت القيم الحقيقية بالنسبة له 150 ، (8,88) و (5,26) لمقياس الانفعال، و(3,70) لمقياس التجنب و بنسب تباين مقدرة بـ (18,5) و (11,0)، و (7,7) بالنسبة للمقاييس الثلاثة على التوالي.

كما قدرت تشبيعات المقاييس الفرعية الإلتهاء و التنوع الاجتماعي بين (0,76) و (0,31) و بقيم حقيقية (2,82) و (2,39) و بنسب تباين (5,9)(5,0) للمقياسين على التوالي.

و الجدير بالذكر أن النتائج المتحصل عليها هي نتائج مرضية و قريبة من الدراسات السيكومترية التي تمت في البيئات الأخرى، حيث قدرت تشبيعات، الاختبار في البيئة الأمريكية (عينة الراشدين) بين (0,75) و (0.31) للمقاييس الأساسية و (0,78) و (0.32) للمقاييس الفرعية. كما تراوحت بين (0,71) و (0,33) للمقاييس الأساسية و (0,42) و (0,80) للمقاييس الفرعية في البيئة الفرنسية.

تم اختبار الثبات عن طريق معاملات ألفا كرونباك، و جاءت معاملات الثبات بالنسبة للمقاييس الأساسية لاختبار (CISS) كالتالي: الأداء (ألفا = 0,81 و ألفا موحد = 0,78) ، الانفعال (ألفا = 0,79 و ألفا موحد = 0,80) ، التجنب (ألفا = 0,78 و ألفا موحد = 0,78). أما معاملات ألفا كرونباك للمقاييس الفرعية: الإلتهاء (ألفا = 0,66 و ألفا موحد = 0,66). أما التنوع الاجتماعي (ألفا = 0,72 و ألفا موحد = 0,71)(هدي كشرود ، 2003 ، ص.ص. 146 - 147).

قامت الباحثة في الدراسة الحالية بحساب ثبات الاختبار بعد تطبيقه في الدراسة الاستطلاعية على 13 شرطي لهم نفس مواصفات عينة الدراسة من حيث السن، الحالة المدنية، عدد الأطفال، المستوي الاجتماعي، المستوي التعليمي، المنطقة السكنية، الرتبة، مدة الخدمة في الجهاز و المنصب الحالي، و المصلحة. حيث تمّت قراءة البنود و الإجابة عليها، و لم يجد المبحوثين صعوبة في فهمها أو الإجابة عليها، و من ثم حُسب الثبات، و الصدق بالطرق التالية:

6– 4– 2- 1 – ثبات الإستبيان:

لحساب ثبات المقياس تم الاعتماد على طريقة التجزئة النصفية، و التي تعتمد على تقسيم الاختبار إلى بنود زوجية و فردية و حساب معامل الارتباط (بيرسون) و تصحيحه بواسطة معادلة (سبيرمن براون)، و الجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (08): يمثل معامل الثبات لمقياس قائمة إستراتيجيات مواجهة المواقف الضاغطة.

	البنود	معامل الارتباط	معامل الثبات
مقياس قائمة إستراتيجيات مواجهة المواقف الضاغطة	فردية	0,44	0,61
	زوجية		

يتضح من خلال الجدول رقم (08) أن معامل الارتباط (بيرسون) المحصل عليه هو (0,44) و بعد تصحيحه بمعادلة (سبيرمن براون) تمّ الحصول على معامل ثبات كلي للاختبار قدره(0,61) ، و هي قيمة مقبولة.

6– 4– 2-2 – صدق الإستبيان:

تم الاعتماد لحساب صدق المقياس على طريقتين:

أ ـ الصدق الذاتي: و هو الجذر التربيعي لمعامل الثبات، و بذلك معامل الصدق الذاتي هو (0,61) و جدره التربيعي هو (0,78) و هي قيمة عالية.

ب ـ طريقة المقارنة الطرفية: و هذا الأسلوب يعتمد على مقارنة درجات الثلث الأعلى بدرجات الثلث الأدنى للاختبار، و تتم هذه المقارنة عن طريق حساب الدلالة الإحصائية للفرق بين المتوسطين، بواسطة اختبار الفروق (تا)، فإذا كانت هناك دلالة إحصائية واضحة، يمكن القول أن الاختبار صادق (سعد عبد الرحمان، 1983 ، ص.234).

و الجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (09): يمثل الدلالة الإحصائية للفروق بين متوسطي الثلث الأعلى و الثلث الأدنى لقائمة إستراتيجيات مواجهة المواقف الضاغطة.

	الثلث	العينة	الانحراف المعياري	قيمة (تا) المحسوبة	مستوى الدلالة
الاختبار ككل	الأعلى	13	6,72	2,08	دالة عند0,05
	الأدنى	13	6,12		

القيمة المجدولة لـ(تا) عند درجة حرية (24) و مستوى دلالة (0,05) هي (2,06).

يلاحظ من خلال جدول رقم (9 153 (تا) المحسوبة و المقدرة بـ (2,08) ذات دلالة إحصائية عند مستوي (0,05)، و هذا يعني أن للاختبار صدق معتبر.

و يتبين من خلال معاملات الثبات، و الصدق التي تم استخراجها لمقياس قائمة إستراتيجيات مواجهة المواقف الضاغطة صلاحيته للاستخدام في الدراسة الحالية.

7 - طريقة إجراء البحث:

تم إجراء البحث في مكتب الكفالة النفسية، و طريقة إجرائه تمثلت في جمع المعلومات عن طريق المقابلة المفتوحة و المقننة (أنظر صفحة 142) ، و طرح أسئلة أدوات القياس و ذلك لكسب الوقت و التأكد من أن كل الأسئلة مفهومة .كما تم تسجل في كل مرة ما أدلى به المبحوثين من ملاحظات سواءا أكانت حول المقاييس أو التعبير عن مشاعرهم و استجاباتهم المتعلقة بالوضعيات الضاغطة.

8 – تقنيات المعالجة الإحصائية:

للإجابة عن أسئلة البحث، و اختبار صحة فرضياته، استخدمت التقنيات الإحصائية التالية:

8 – 1 – الأساليب الوصفية: حيث تم استخدام الأساليب التالية:

- المتوسط الحسابي و هو حاصل قسمة مجموع جميع الدرجات على العدد الكلي للحالات، و هو ضروري لحساب الانحراف المعياري، و بقية العمليات الإحصائية الأخرى.

- الانحراف المعياري وهو تقدير مستقر لدرجة التشتت، أي يقيس انحرافات الدرجات عن متوسطها، و هو ضروري في مقارنة المجموعات ، و حساب صدق أدوات القياس (سعد عبد الرحمان، 1983 ، ص. 36 - 58).
- الإربعيات أو المدى الربيعي و هي النقط التي تقسم التوزيع التكراري إلي أربعة أقسام متساوية، بحيث تكون درجات التوزيع مرتبة توزيعا تصاعديا (فؤاد البهي السيد، 1958، ص. 134).

فالنقطة التي يـــقـــع تحتها ربـــع مجـــمـــوع أفراد أي(25 %)،هي ما تسمي بالـــربـــيـــع الأدنـــــى (Lower- quartile) و الـــــتـــي يـرمـــز لهــا بـ Q_1 ، و النقطة التي تقع تحتها 3/4 من مجموع الأفراد أي 75 % هي ما تســمــي بالربـيــع الأعــلى (Upper- Quartile) و الـتي يـــرمـــز لهــا بـ Q_3 ، و عــلــى هــذا فالــوســط يـكــون هــو الربـيــع الـثاني و يـرمـز لــه بـ Q_2 ، أي النقطة التي يقع تحتها (50 %) من الحـالات. فـالربع إذا جزء من المجموعـة بينما الربيع هو نقطة تحدد نهاية الربع(عباس محمود عوض، 1984، ص. 55 - 56).

8 – 2 – الأساليب الاستدلالية: و تم استعمال الأساليب التالية:

- اختبار (تا) لمعرفة الفروق بين المجموعات هي فروق حقيقية، أم أنها تعزى إلي الصدفة وحدها، كما يستخدم لإيجاد صدق أدوات القياس من خلال المقارنة الطرفية(جابر عبد الحميد جابر و أحمد خيري، 1990 ، ص. 318).

- معامل الارتباط (بيرسون)، لمعرفة هل هناك علاقة ارتباطية بين متغيرين. كما يستخدم لإيجاد ثبات أدوات القياس.

- معادلة تصحيح (سبيرمان براون)، التي تستخدم لتصحيح ثبات نصفي الاختبار (سعد عبد الرحمان، 1983 ، ص. 204).

9 – أسلوب التحليل و المعالجة الإحصائية:

بعد جمع بيانات المقاييس الخاصة بالدراسة، ثم تفريغها في جداول و هذا من أجل القيام بالمعالجات الإحصائية الموالية:

- **المتوسط الحسابي**: لحساب المتوسط الحسابي لمتغير قيم الضغط و إستراتيجيات الانفعال و الأداء، تم القيام بحساب المتوسط الحسابي، و هو حاصل قسمة جميع الدرجات على العدد الكلى للحالات، و معادلته هي كالتالي:

$$\overline{X} = \frac{\sum X}{n}$$

حيث:

$\sum$: المجموع.

X : الدرجات.

n : عدد العينة.

$\overline{X}$: المتوسط الحسابي. (عبد الكريم بوحفص، 2005 ، ص. 47)

- **الإربعيات أو المدي الربيعي**: لتحديد فئات الحد الأدنى و المتوسط و الأعلى للضغط، تم حساب المدى الربيعي، و استعملت المعادلة التالية:

$$EQ = Q_3 - Q_1$$

و يحسب الربيع الأعلى و الربيع الأدنى كالتالي:

Q_3 = يطرح الربيع الأدنى من مجموع القيم الكلية.

$$Q_1 = \frac{n}{4}$$

حيث:

Q_3 هي رتبة الربيع الأعلى

Q_1 هي رتبة الربيع الأدنى

(n) هي عدد القيم الكلية للمجموعة أو مجموع تكرارها.

نوجد قيمتي الربيعين بنفس طريقة إيجاد الوسيط (عباس محمود عوض، 1984 ص. 55 - 56).

- الإنحــراف المعيــاري: لمعرفــة تشــتت أو تباعــد متغيــر الضــغط ، و متغيــر إستراتيجيات الانفعال و الأداء عن المتوسط، و استعملت المعادلة التالية:

$$S = \sqrt{\frac{\sum\left(X - \overline{X}\right)^2}{n-1}}$$

حيث:

Σ : المجموع.

X : الدرجات.

n : عدد العينة.

$\overline{X}$: المتوسط الحسابي(عبد الكريم بوحفص، 2005 ، ص.ص. 75 - 76).

- إختبار (تـــا) : لمعرفة الفروق بين متوسطات دراجات متغير الضغط حسب المصلحة، و متغير إستراتيجية الانفعال و الأداء، و استعملت المعادلة التالية:

$$t = \frac{\overline{X_1} - \overline{X_2}}{\sqrt{\left(\frac{S_1^2(n_1 - 1) + S_2^2(n_2 - 1)}{n_1 + n_2 - 2}\right) \times \left(\frac{n_1 + n_2}{n_1 \times n_2}\right)}}$$

حيث:

$\overline{X}_1 - \overline{X_2}$: نطرح أصغر متوسط حسابي من أكبر متوسط حسابي.

S_1^2 : تباين متغير الأول.

S_2^2 : تباين متغير الثاني.

n_1 : عدد العينة الأولي.

n_2 : عدد العينة الثانية.

$n_1 + n_2 - 2$: درجة الحرية (عبد الكريم بوحفص، 2005 ، ص. 77).

- معامل ارتباط بيرسون: لمعرفة هل هناك علاقة موجبة بين إستراتيجية الانفعال و الضغط المهني، و استعملت المعادلة التالية:

$$r = \frac{n\left(\sum X.Y\right)-\left(\sum X\right)\left(\sum Y\right)}{\sqrt{\left[n\sum X^2-(\sum X)^2\right]\left[n\sum Y^2-(\sum Y)^2\right]}}$$

حيث :

r : معامل الارتباط.

n : حجم العينة.

x & y : متغيران.

- معادلة تصحيح سبيرمان براون: لتصحيح معامل ثبات الاختبار، و هي كالتالي:

$$\text{ر} \times \text{ث} \times \text{ص} = \frac{2 \times \text{ر} \times \text{ف} \times \text{ز}}{1 + (\text{ر} \times \text{ف} \times \text{ز})}$$

حيث:

ر ث ص : معامل ثبات الاختبار.

ر ف ز: معامل الارتباط بين الجزئين (سعد عبد الرحمان، 1983،ص. 204).

خلاصة:

تم التطرق في هذا الفصل للجانب المنهجي للبحث، حيث حدد مكان إجراء البحث، ثم التطرق إلي المنهج المستخدم و الدراسة الاستطلاعية مع عرض نتائجها. و وصف عينة البحث التطبيقية مع ذكر طريقة إجراء البحث، و في النهاية عرض لتقنيات و أسلوب التحليل و المعالجة الإحصائية التي تم استخدامها في الدراسة الحالية.

الفصل الخامس:

عرض و تحليل و مناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

1 - عرض و تحليل نتائج الدراسة

1 - 1 - عرض نتائج الفرضية العامة (الأولي)

1 - 2 - عرض نتائج الفرضية الثانية

1 - 3 - عرض نتائج الفرضية الثالثة

1 - 4 - عرض نتائج الفرضية الرابعة

1 - 5 - عرض نتائج الفرضية الخامسة

2 - مناقشة نتائج الدراسة

2 - 1 - الضغط المهني عند الشرطي التابع لأمن الحدود البحرية (ميناء الجزائر العاصمة)

2 - 2 - الفروق في درجة الضغط بين العاملين في الميدان و العاملين في الإدارة

2 - 3 - العلاقة بين إستراتيجية المواجهة الموّجهة نحو الانفعال و الضغط المهني

2 - 4 - الفروق بين إستراتيجية الانفعال و إستراتيجية المشكل (الأداء) لدى الشرطي العامل في الميدان

2 - 5 - الفروق بين إستراتيجية الانفعال و إستراتيجية المشكل (الأداء) لدى الشرطي العامل في الإدارة

3 - الاستنتاج العام

4 - التوصيات و الاقتراحات

5 - الخاتمة

تمهيد:

يعتبر الجانب الكمي و الكيفي لكل بحث مهما. فبعد جمع البيانات يقوم الباحث بتفريغها و تحليلها إحصائيا، ثم ينتقل إلي مرحلة تفسير النتائج المتحصل عليها، لغرض اختبار فرضيات البحث و الإجابة على تساؤلاته.

و يري كل من (جابر عبد الحميد جابر و أحمد خيري كاظم، 1990) في كتابهما: " مناهج البحث في التربية و علم النفس " ما يلي: " بعد جمع البيانات تجيء خطوة تحليل البيانات و تصنيفها و تبويبها ، خلال هذه العمليات يقوم الباحث بالاستدلال و الاستنباط ثم يضع الحقائق بحيث تعطي صورة متكاملة و يطلق علي هذه الخطوة تركيب البيانات.
و وضع الحقائق في هذه الصورة يؤدي إلي صوغ التعميمات و المبادئ. التي قد تدعم العرض أو تدحضه و هذه المرحلة هي المرحلة الاستقرائية من التفسير.

غير أن تنظيم البيانات و تحليلها و تفسيرها لا يؤجل حتى يتم جمع جميع الحقائق بل يبدأ بعد جمع الحقائق الأولي، و دراسات قليلة هي التي تبلغ من الإتقان في التصميم بحيث لا تبرز أسئلة أو مشكلات جديدة خلال جمع الحقائق." (جابر عبد الحميد جابر و أحمد خيري كاظم، 1990 ، ص. 347)

1 – عرض و تحليل نتائج الدراسة:

1- 1 - عرض نتائج الفرضية العامة :

يعاني كل من الشرطي العامل في الميدان و في الإدارة، التابع لأمن الحدود البحرية (الجزائر العاصمة) من ضغط مهني.

و للتحقق من هذه الفرضية، تم استعمال الإحصاء الوصفي، حيث تم حساب كل من المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و النسب المئوية و الترتيب لكل مجموعة. و الجدول رقم (10) يوضح ذلك.

الجدول رقم (10): يمثل المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و النسب المئوية و الترتيب لقيم متغير الضغط حسب المصلحة.

	المصلحة	العينة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب
الضغط	الميدان	25	167,32	24,47	%71,2	2
	الإدارة	21	208,76	54,44	%88,83	1

يتضح من خلال الجدول رقم (10) أن متوسط قيم الضغط للعاملين في الميدان قدرت ب (167,32) و تنحرف عنه القيم بـ (24,47) ، و تحصلت المجموعة على نسبة مئوية (71,2%) ، في حين كان متوسط قيم الضغط للعاملين في الإدارة

(208,76) بانحراف معياري قدره (54,44) و بنسبة مئوية قدرت بـ (88,83%) ، حيث احتل العاملون في الإدارة المرتبة الأولي من حيث الضغط. و عليه تدل النتائج المتحصل عليها أن كل من الشرطي العامل في الميدان و في الإدارة يعانيان من ضغط مهني ، و بهذا تقبل الفرضية العامة للدراسة.

1- 2- عرض نتائج الفرضية الثانية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوي الضغط تعزي لمتغير المصلحة. و للتحقق من هذه الفرضية يستعمل اختبار الفروق (تـا) بين نتائج الضغط للعاملين في الميدان و في الإدارة، و الجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها.

الجدول رقم (11): يمثل دلالة الفروق في الضغط بين العاملين في الميدان و في الإدارة.

المصلحة	العينة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	القيمة الفائية	إختبار (تـا)	مستوي الدلالة
الميدان	25	167,32	24,47	4,94	3,42	دالة عند 0,01
الإدارة	21	208,76	54,44			

يتضح من خلال الجدول رقم (11) أن قيمة (ف المحسوبة = 4,94) و هي أكبر من القيمة المجدولة و التي قدرت بـ (2.08)، و هذا ما يدل على أن العينتين متجانستين.

و يلاحظ كذلك أن متوسط الضغط للعاملين في الميدان هو(167,32) و تنحرف عنه القيم بـ (24,47)، أما متوسط الضغط للعاملين في الإدارة هو(208,76) و تنحرف عنه القيم بـ (54,44) . و كانت نتيجة اختبار الفروق (تـا = 3,42) و هي قيمة دالة عند مستوي (0,01). و هذا ما يدل على أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في مستوي الضغط تعزى لمتغير المصلحة، و بهذا تقبل فرضية الدراسة.

1- 3- عرض نتائج الفرضية الثالثة:

هناك علاقة موجبة بين إستراتيجية المواجهة الموّجهة نحو الانفعال و الضغط المهني. و للتحقق من هذه الفرضية يستخدم اختبار(بيرسون) لمعرفة ما إذا كانت هناك علاقة موجبة بين إستراتيجية المواجهة الموّجهة نحو الانفعال و الضغط المهني. و الجدول التالي يوّضح النتائج المتحصّل عليها.

الجدول رقم (12): يمثل العلاقة الارتباطية بين إستراتيجية المواجهة الموّجهة نحو الانفعال و الضغط المهني.

	معامل الإرتباط (بيرسون)	مستوي الدلالة
إستراتيجية المواجهة	0,28	دالة عند 0,05
الضغط المهني		

القيمة المجدولة لـ (بيرسون) عند درجة حرية (44) و مستوى دلالة (0,05) هي (0,28)

يلاحظ من خلال الجدول رقم (12) أن قيمة معامل الارتباط (بيرسون) بين إستراتيجية المواجهة الموّجهة نحو الانفعال و الضغط المهني قدرت بــ (0,28) ، و هي قيمة دالة عند مستوي الدلالة (0,05) ، مما يدل أن هناك علاقة إرتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجية المواجهة الموّجهة نحو الانفعال و الضغط المهني ، و هذا يؤدي إلي قبول فرضية الدراسة.

1 - 4- عرض نتائج الفرضية الرابعة:

هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجية المواجهة الموّجهة نحو الانفعال و إستراتيجية حل المشكل (الأداء) لدي الشرطي العامل في الميدان.

و للتحقق من هذه الفرضية يستخدم اختبار الفروق (تــا) بين إستراتيجية المواجهة الموّجهة نحو الانفعال و إستراتيجية حل المشكل (الأداء) لدي الشرطي العامل في الميدان، و الجدول رقم (13) يوّضح ذلك.

الجدول رقم (13): يمثل دلالة الفروق بين إستراتيجية المواجهة الموّجهة نحو الانفعال و إستراتيجية حل المشكل (الأداء) لدي الشرطي العامل في الميدان.

	العينة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	القيمة الفائية	إختبار (تـا)	مستوي الدلالة
إستراتيجية الانفعال	25	48,92	10,49	1,95	3,08	دالة عند 0,01
إستراتيجية حل المشكل		56,84	7,50			

يلاحظ من خلال الجدول أن القيمة الفائية (1,95) أقل من القيمة المجدولة (2,0) مما يدل على أن العينتين غير متجانستين.

و يلاحظ كذلك أن قيمة المتوسط الحسابي لأفراد الشرطة العاملين في الميدان بالنسبة لإستراتيجية الانفعال هو (48,92) و تنحرف عنه القيم بـ (10,49) ، بينما تحصلوا في إستراتيجية حل المشكل (الأداء) على (56,84) بانحراف معياري قدره (7,50). و بلغت قيمة اختبار الفروق (تـا) (3,08) و هي أكبر من القيمة المجدولة التي قدرت بـ (2,80) عند مستوي دلالة (0,01) ، و هذا يدل على أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجية المواجهة الموّجهة نحو الانفعال و إستراتيجية حل المشكل (الأداء) لدي الشرطي العامل في الميدان ، و هذا ما يؤدي لقبول فرضية الدراسة.

1- 5 - عرض نتائج الفرضية الخامسة:

هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجية المواجهة الموّجهة نحو الانفعال و إستراتيجية حل المشكل (الأداء) لدي الشرطي العامل في الإدارة.

و للتحقق من هذه الفرضية يستخدم اختبار الفروق (تـا) بين إستراتيجية المواجهة الموّجهة نحو الانفعال و إستراتيجية حل المشكل (الأداء) لدي الشرطي العامل في الإدارة، و الجدول رقم (14) يوّضح ذلك.

الجدول رقم (14): يمثل دلالة الفروق بين إستراتيجية المواجهة الموّجهة نحو الانفعال و إستراتيجية حل المشكل (الأداء) لدي الشرطي العامل في الإدارة.

	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار (تـا)	مستوي الدلالة
إستراتيجية حل المشكل	21	47,61	7,29	3,55	دالة عند 0,01
إستراتيجية الانفعال		55,57	7,26		

ملاحظة: لم تحسب القيمة الفائية لأن تبايني المتغيرين متقاربين، إذن المتغيرين متجانسين.

و يلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي لمتغير إستراتيجية المواجهة الموّجهة نحو الأداء أو حل المشكل لدى الشرطي العامل في الإدارة قدرت بـ (47,61) بانحراف معياري قدره (7,29) ، أما إستراتيجية المواجهة الموّجهة نحو الانفعال فقدر متوسطها الحسابي بـ (55,57) بانحراف معياري قدره (7,26) ، و قدرت قيمة (تـا) بـ (3,55) و هي قيمة أكبر من القيمة

المجدولة التي قدرت بـ (2,86) عند مستوي دلالة (0,01) ، و هذا ما يدل أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين متغير إستراتيجية المواجهة الموّجهة نحو الانفعال و متغير إستراتيجية المواجهة الموّجهة نحو الأداء أو حل المشكل ، و هذا ما يؤدي لقبول فرضية الدراسة.

2 – مناقشة نتائج الدراسة:

2 – 1 – الضغط المهني عند الشرطي التابع لأمن الحدود البحرية (ميناء الجزائر العاصمة):

نصت الفرضية الأولي، أن الشرطي التابع لأمن الحدود البحرية (الجزائر العاصمة) يعاني من ضغط مهني.

أظهرت نتائج الدراسة أنه فعلا يعاني الشرطي التابع لأمن الحدود البحرية (الجزائر العاصمة) من ضغط مهني، حيث جاءت النسب المئوية لمتغير الضغط من خلال تطبيق مقياس مصادر الضغط المهني، مرتفعة سواءا بالنسبة للعاملين في الميدان أو في الإدارة، مع متوسطات حسابية مرتفعة أي بعيدة عن المعدل.

إن الملاحظات الملتقطة خلال المقابلات مع المبحوثين هي نفس الملاحظات الملتقطة خلال الممارسة الميدانية للباحثة كأخصائية نفسانية لمدة ثلاثة عشرة سنة مع أفراد الشرطة. و تتمثل هذه الملاحظات في أن الشرطي يعيش في وسط مهني ضاغط ، أين تكثر فيه المهام و المسؤوليات، بالإضافة إلي ذلك العمل لساعات طويلة (نظام 3×8) يسبب التعب و الإرهاق. كل هذا يجعل الشرطي يعاني من ضغط نفسي مما ينتج عنه سلوكات عدوانية أو تجنبية، و في حالة عدم وجود السند الاجتماعي (مثل تفهم العائلة، أو المسئولين، أو الزملاء) يؤدي إلي حالة الشعور بالضعف أو العجز أو الحصر أو الاكتئاب. و هذا ما أدلت به الدراسات السابقة حول مصادر الضغط المهني، حيث بينت دراسة (تيوريل و كراسيك، 1990) (Theorell & Karasek , 1990و دراسة (موسنير- دورش و أيتون، 2000)

(Mausner – Dorsch & Eaton ,2000) بأنه عندما تكون المتطلبات المهنية مرتفعة مع عدم قدرة التحكم فيها هي في غالب الأحيان العوامل الكبرى للضغط.

كما أن أعراض الضغط النفسي سواءا كانت جسدية أو عقلية أو سلوكية أو عاطفية، كانت واضحة خلال المقابلات مع المبحوثين. (أنظر الجانب النظري، ص.ص. 81 - 82)

و حسب (ستورا ، 1993) لقد بينت الدراسات حول الضغط بأنه لا يمكن أن نتجاهل المشاكل العائلية و الصعوبات المالية و صراع الاعتقادات الشخصية و ثقافة تنظيم المؤسسة و الصراع بين مطالب المؤسسة و العائلة. و يذهب (نموذج توركوت ،1982) للضغط التنظيمي إلي إبراز العلاقة الموجودة بين مصادر الضغط المهني (طبيعة العمل ، إطاره الحقيقي ، نوع العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة ، التكنولوجيا المستخدمة و الجو العام لمحيط العمل) و الاستجابة له.

و بينت دراسة (موسنير- دورش و أيتون، 2000)(Mausner – Dorsch & Eaton) بأن هناك علاقة قوية بين ظهور الاكتئاب و المتطلبات المهنية المرتفعة والجو المهني الذي يتميز بارتفاع المراقبة و عدم المرونة.

و تذهب الدراسة الذي قام بها كل من (برودبنت ، 1985) (Broadbent , 1985) و (وار، 1994)(Warr , 1994) إلي أن الضغط الناتج عن ارتفاع المتطلبات المهنية يمكن أن يسبب اضطراب الحصر. أما الأسئلة المتعلقة بفقدان قدرة التحكم في المواقف الشخصية المرتبطة بالشعور بالضعف الذي له علاقة بالاكتئاب.

كما أسفرت نتائج دراسة كل من (هندرسن، بيرن و دونكان – جونس ، 1982)

(Henderson, Byrne & Duncan – Jones, 1982) بأن الضغط يسبب عدة إضطرابات مثل: الاضطراب الانفعالي ، الانفصال ، الحصر ، الغضب و الشعور بعدم القدرة.

كما لابد للإشارة أن المصلحة التي تم اختيار العينة منها و هي الفرقة الأولي لشرطة الحدود البحرية (الجزائر العاصمة) و هي عبارة عن ثكنة ، بحيث أغلب موظفيها يقطنون بعيدا عن مكان العمل (من أقصي شمال البلاد إلي أقصي الجنوب و من أقصي شرق البلاد إلي أقصي الغرب). و بالتالي البعد عن مقر السكن يجعل الكثير من أفراد الشرطة يعيشون في صراع مع زوجاتهم ، وهم يدركون جيدا أنهم يهملون عائلتهم و خاصة أطفالهم ،

و هناك الكثير من يعبر عن شعوره بالذنب بسبب إهمالهم عائلتهم و عدم رؤية أطفالهم مما يسبب لهم ضغطا نفسيا.

و في هذا الصدد بينت الدراسات حول (الجيش النازي)، كما جاء في كتاب: (محمد عاطف السعيد، 1962)، بأن من بين العوامل الهامة التي تؤدي إلي عدم التوافق ، أو ظاهرة الانتحار ، أو الفرار من الخدمة العسكرية تذكر الحنين إلي منزل الأسرة و مشكلة الجنس و اختلاف العقيدة الدينية.

و لوحظ أن الحياة الاجتماعية في الثكنة تتميز بانتماء أفردها إلي مناطق متعددة. و هم يختلفون في بعض العادات و السلوكات و حتى اللهجات . فأغلب الأفراد القاطنين في الثكنة يشكلون مجموعات حسب مناطق انتمائهم. حيث تم تسجيل من خلال المقابلات تكرار بعض الملاحظات و يذكر منها: " نحن نشكل مجموعة من منطقة واحدة لأننا نتفاهم مع بعضنا البعض جيدا، مقارنة مع المناطق الأخرى."

و قد يلجأ البعض الأخر إلي محاولة تغيير غرفة النوم مع زميل آخر لهدف البقاء مع أبناء منطقتهم لتجنب الصراعات و المشاكل مع الزملاء.

وفي هذا الصدد يمكن عرض دراسة (بارلت ، 1926) (Bartlett) حول مشكلة الأفراد ذوي الأصول الاجتماعية المختلفة و ما ينشأ عنها من صعوبة توافقهم في بعضهم البعض، و كذلك توافقهم مع الرؤساء الضباط الذين يختلفون عنهم في الغالب في الأصل الاجتماعي، و توصل أن هذه العوامل لها تأثير كبير على الروح المعنوية للوحدة العسكرية.

و لقد أثبتت كذلك دراسة (عويد المشعان، 1998) بأن الضغط المهني و الاستجابة له تختلف من بلد لآخر ، ومن شخص لآخر.

و تذهب الدراسة التي قامت بها الباحثة (آندري افانوف، 1998)(Ivanoff, André. Ph) حول ثمانية مصالح للشرطة الأمريكية في منطقة (إلينوا) (Illinois) ، إلي أن من بين

العناصر المسببة للضغط يوجد في المرتبة الأولي المؤسسة و مجال التدخل المؤسساتي، الجهاز القضائي، المشاكل الشخصية و العائلية بالإضافة إلي الإدارة المركزية.

أما من بين العناصر الرئيسية المسببة للضغط في المؤسسة فيوجد : (الشعور بعدم المعاملة المتساوية من طرف المديرية العليا، تغيير ساعات العمل ، الترقية و التحويلات، سياسة و قوانين غير واضحة، عبء العمل، الخوف من التحقيقات و الامتحانات الداخلية، ركام ورق قديم و تلقي الضغوطات من القرائن.

لقد جاءت دراسة الباحثة (آندري افانوف، 1998) هي الأخرى لتدعم الدراسة الحالية، فالملاحظات التي تم تسجيلها، و التي كانت تكرر في كل مرة هي كالتالي حسب الترتيب: ضغط المهمة، ضغط المؤسسة أو ضغط متطلبات الجهاز، المشاكل الشخصية و العائلية. أما ضغوطات المؤسسة فكانت تتمثل في عبء العمل (نظام 3 ×8) ، الترقية ، البعد و التحويلات، تلقي الضغوطات من القرائن أو المسئولين.

و في هذا الصدد يذكر من بين الملاحظات التي قامت بتسجيلها الباحثة في هذه الدراسة نقص السند في المواقف الصعبة، كما أن تأخير و عدم الارتقاء و نقص فرص الارتقاء سبب في نقص الدافعية و الشعور بالاحباط و القلق لدى الشرطي. و هذا ما أكدته كذلك دراسة (مارجوليس، كرويس و كوين، 1974) (Margoles, Kroes & Quinn)، بأن عدم تقدير مهام العمال من طرف المسئولين يؤدي إلي التوتر و الضغط في العمل. و حسب (ستورا، 1993)(Stora) ، الضغط ليس ناتجا فقط عن المنافسة بين الزملاء

و العلاقات المهنية السيئة و إنما هو ناتج كذلك لنقص السند بين الزملاء في المواقف الصعبة. كما أن تأخير أو توقيف الارتقاء أو تقليص الفرص و المناسبات في الارتقاء يؤدي إلى الإحباط.

كما أن الدراسة الجزائرية حول الضغط المهني عند الممرضين (لصبرينة غربي، 2003) هي الأخرى تبين بأن لظروف العمل و عبئه تأثير كبير في نشأة الضغط.

لقد بينت كذلك الدراسة الجزائرية حول ضباط الشرطة (فتيحة مزياني، 2007)، بأنهم يعانون من ضغط مهني مرتفع. و لقد سجلت مصادر الضغط التالية: لقد احتل مصدر ضغط المهمة المرتبة الأولى، ثم يليه ضغط الجهاز، ثم ضغط العلاقات، ثم ضغط المحيط الاجتماعي، ثم ضغط علاقة بيت ـ عمل.

و في نفس السياق أثبتت نتائج الدراسة الحالية، بأن ضغط المهمة احتل المرتبة الأولى من حيث عبء العمل لكي يليه ضغط الجهاز ثم ضغط العلاقات مع القرائن أو المسئولين ثم ضغط المحيط الاجتماعي، ثم ضغط علاقة بيت ـ عمل.

كما سجل خلال المقابلات مع المبحوثين أو المفحوصين ، أن الموظفين الذي لديهم خبرة أكثر يعانون من ضغط مهني أكثر من الذين لديهم خبرة أقل، و هذا عكس ما أثبتته دراسة (حمدي الفرماوي، 1997) بأنه كلما زادت الخبرة المهنية كلما قل الضغط المهني.

و يستنتج من خلال الدراسات السابقة وعرض نتائج دراسة هذا المحور، بأن الشرطي يعاني من ضغط مهني مرتفع، و هذا راجع لأسباب عديدة يذكر منها طبيعة العمل أي المهمة، عدم وجود السند الاجتماعي، بُعد مكان العمل عن مكان الإقامة، حياة الثكنة المتميزة باختلاف انتماء أفرادها إلي مناطق تختلف من حيث بعض العادات و اللهجات، مما قد يؤدي إلي استجابات تعتمد على التجنب أو الهروب من خلال التغيب، أو العطل المرضية خاصة المتعلقة بالطب العقلي.

2 – 2 – الفروق في درجة الضغط بين العاملين في الميدان و العاملين في الإدارة:

نصت الفرضية الثانية أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوي الضغط تعزي لمتغير المصلحة.

بينت نتائج الدراسة أنه فعلا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوي الضغط ، تعزي لمتغير المصلحة ، حيث كانت نتيجة اختبار الفروق (تا = 3,42) و التي جاءت دالة عند مستوى (0,01) ، مما يدل أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في مستوي الضغط بين

العاملين في الميدان و العاملين في الإدارة. و هذا يعني أن عينة الشرطة العاملة في الإدارة تحصلت على درجات مرتفعة في مقياس مصادر الضغط المهني، مقارنة مع عينة الشرطي العامل في الميدان.

من بين الدراسات العربية حول الضغط المهني، يوجد دراسة الباحث (لطفي إبراهيم، 1994) التي أثبتت بأن عمليات تحمل الضغوط تختلف باختلاف المواقف الضاغطة و الخصائص النفسية للأفراد. و من الدراسات الغربية كذلك التي اهتمت بعلاقة الخصائص النفسية و علاقتها بالضغط، تُذكر الدراسات التالية: (رولاند، 1993 ؛ رولاند و موجوني، 1994 ؛ فولراث و آخرون، 1995 ؛ رولاند، 1996 ؛ واطسن و هوبارد، 1996 ؛ رولاند، 1997) (Rolland, 1993 ; Rolland & Mogenet,1994 ; Vollrath & al, 1995 ; Rolland, 1996; Watson.D & Hubbard.B, 1996; Rolland, 1997)

و لقد بينت هذه الدراسات بأن هناك فروقا فردية من حيث شدة الانفعال السلبي، حسب ما يدركه أو يحس به الشخص بأن العالم مهدد، أو مسبب للمشاكل و مولد للضيق. فالأشخاص الذين لديهم نقاط مرتفعة في العصبية أو الانفعال السلبي يشعرون بمختلف الانفعالات السلبية مثل: (الحصر النفسي، الاكتئاب، الغضب، الخجل، الحيرة، و الشعور بالذنب) و هذا أكثر تواتر و شدة من الأشخاص الذي لديهم نقاط منخفضة. فهذه الفئة من الأشخاص تعاني من مشاكل عدة (ما عدا المشاكل الجسمانية الصغيرة)، و عادة تحس أنها هي سبب كل المشاكل كما لديها الشعور بأنها غير متكيفة و دون المستوى. كما أن الأشخاص الذي لديهم نقاط مرتفعة في الانفعال السلبي يصرحون بأنهم يعانوا من مستوى مرتفع من الضغط النفسي و يواجهونه بطريقة ضعيفة بسبب شدة عدم الاستقرار الانفعالي.

كما بينت دراسة الباحثان (مايسة النيال و هشام عبد الله ، 1997) ، أن هناك فروقا في متغيرات الدراسة تتعلق بعامل التخصص، أي تختلف درجة الضغط من مهنة إلي أخري.

تشير كذلك دراسة (عويد المشعان ، 1998) حول الضغط المهني و الاستجابة له ، أن هناك اختلافا في دراجة الضغط الراجعة إلي اختلاف الأدوار في العمل.

أما الدراسة الجزائرية لـ (صبرينة غربي ، 2004) ، حول الضغط المهني عند الممرضين لم تجد أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في مستوي الضغط من حيث نوع المصلحة.

رغم أن الشرطي العامل في الميدان يعاني من ضغط مهني مرتفع ، إلا أن الشرطي العامل في الإدارة يعاني من ضغط أكثر شدة و هذا راجع حسب الملاحظات المسجلة إلي ضغط المهمة ، خاصة التعامل مع الأوراق و الملفات بالدرجة الأولي ، و هذا ما أكدته دراسة (آندري إفانوف ، 1997) ، بأن التعامل مع الأوراق و الملفات (Paperasserie) تعتبر من العناصر الرئيسية المسببة للضغط المهني.

و ما يمكن استنتاجه من خلال عرض نتائج هذا المحور و معظم البحوث التي دعمتها، بأن الفروق في درجة الضغط تختلف من تخصص لآخر، و كذلك حسب الاختلافات الشخصية.

2 – 3 ـ العلاقة بين إستراتيجية المواجهة الموّجهة نحو الانفعال و الضغط المهني:

نصت الفرضية الثالثة بأن هناك علاقة بين إستراتيجية المواجهة الموّجهة نحو الانفعال و الضغط المهني.

كشفت نتائج هذه الدراسة فيما يخص الإستراتيجيات المستعملة لمواجهة الضغط أن استخدام الإستراتيجيات المركزة على الانفعال ترتبط ارتباطا موجبا دالا مع إدراك الضغط المهني لدي الشرطي العامل في الإدارة، و جاءت علاقة الارتباط دالة عند مستوى الدلالة (0,05). و يعني هذا أن الأشخاص الذين تحصلوا على درجات عليا في مقياس مصادر الضغط المهني، كانت درجاتهم المتعلقة بإستراتيجية الانفعال، مرتفعة أيضا في قائمة إستراتيجيات مواجهة المواقف الضاغطة.

إن الشـرطي العامـل فـي الإدارة عنـد مواجهتـه للضـغوط المهنيـة يلجـأ إلـي اسـتعمال إستراتيجيات عديدة للتخفيف من الضيق النفسي و عدم الاستقرار الانفعالي، و يُذكر من بين هذه الإستراتيجيات الانفعالية: هروب / تجنب و يتعلق الأمر هنا باستعمال سلوكات تجنبية من خلال النوم، الأكل، الكحول، الأدوية و المخدرات. توجد كذلك إستراتيجية استسلام / تجنب بحيث يتعلق الأمر بتجنب أو إنكار للوضعية الضاغطة عندما لا يستطيع الشرطي فعل أي شيء ، توجد كذلك إستراتيجية المواجهة الموّجهة نحو المواجهة (Confrontation) والمتمثلة في السلوكات العدوانية تجاه مسببات المشكل. بالإضافة إلي إستراتيجية السند الاجتماعي و المتمثلة في البحث على أشخاص آخرين، وعندما يتعلق

الأمر بالضغط المهني يتم اللجوء في غالب الأحيان إلي المساعدة النفسانية للحصول على السند الاجتماعي، مساعدة عاطفية (السند النفسي) و / أو تطبيقية (مساعدة متمثلة في تغيير المصلحة أو طلب التحويل) لحل مشاكلهم.

نظرا للمعاناة النفسية و الانفعالية، يلجأ الشرطي إلي استعمال إستراتيجية التجنب و الهروب من خلال التغيب المتكرر، العطل المرضية العادية المتكررة أو العطل المرضية للطب العقلي. و تؤكد نتائج (العتيبي، 1997) على وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين الضغط المهني و التغيب الوظيفي.

حسب (سول و فليتشر ، 1985)(Suls & Fletcher) ، لا يحدث الهروب إلا كحل مؤقت و يكون أقل فعالية إذا استمرت الوضعية الضاغطة. أما حسب (بولهان و بورجوا ، 1998) (Paulhan & Bourgeois) إن إستراتيجية التجنب تسمح بخفض الضغط الانفعالي، و هي الأكثر انتشارا ، و هي عبارة عن نشاطات تعويضية سلوكية أو معرفية مثل الرياضة ، و الألعاب ، و الاسترخاء ، و التسلية. أما إستراتيجية الهروب فهي أقل تكيفا و تعبر عن حالة الهروب و التي تتمثل في التمني أو الاعتقاد بزوال الضاغط من خلال سلوكات كالشرب أو التدخين أو استهلاك الأدوية بهدف تخفيض التوتر.

إن الاستجابة للموقف الضاغط تكون حسب شدة هذا الموقف، حيث يري (دانتزر، 1994) (Dantzer,R) أن المواجهة المركزة على الانفعال تصير فعالة للتخفيف من شدة التوتر الانفعالي، عندما يتعرض الشخص إلي المواقف الضاغطة الشديدة بحيث يصعب عليه إيجاد حل في ذلك الوقت.

و بينت دراسة (واطسن و آخرون ، 1994)(Watson & al) بأن الأشخاص الذين لديهم نقاط مرتفعة في الانفعال السلبي يصرحون بأنهم يعانون من مستوي مرتفع من الضغط النفسي ، كما أنهم يواجهونه بطريقة ضعيفة بسبب معاناتهم من عدم الاستقرار الانفعالي الشديد. و بينت كذلك هذه الدراسة أن الأشخاص الأكثر حصرا عند مواجهتهم للمشاكل يستعملون أكثر نوع المواجهة المركزة على الانفعالات.

جاءت دراسة (دينر ، سميث و فوجيتا ، 1995)(Diener, Smith & Fujita) ؛ و دراسة (رولاند ، 1996)(Rolland) هي الأخرى لتأكد على وجود علاقة بين أسلوب المواجهة المركزة على الانفعالات و الانفعالات السلبية. و يشير كذلك (فوبا و نواك، 1996)(Fobba & Noack) أن هناك علاقة بين الضغط و المشاكل الانفعالية.

و يري كل من (آندلر و باركير و آخرون، 1998) (Endler, Parker & al) بأن هناك دراسات حول العلاقات بين أنواع المواجهة و الرضا المهني ، و التي توصلت بأنه يوجد علاقة إرتباطية سالبة بين المواجهة المركزة على الانفعالات و اتجاه الرضا المهني، بينما بينت دراسات أخري، و يذكر منها دراسة (كولوواي و بارليج، 1991 ؛ بيرو و آخرون ، 1994 ؛ رولاند ،1995) (Kolloway & Barling, 1991 ; Peiro & al, 1994 ; Rolland, 1995) بأن هناك علاقة بين إدراك الأدوار المهنية على أنها غير واضحة (الضغط) و التركيز على الانفعالات.

و أوضحت بعض الدراسات حسب (طه عبد العظيم حسين و سلامة عبد العظيم حسين، 2006) أن استخدام إستراتجيات المواجهة التي ترتكز على الانفعال ترتبط بانخفاض التوافق النفسي لدي الأفراد عبر المواقف الضاغطة.

من بين الدراسات الجزائرية التي بينت أنه كلما كان الضغط النفسي شديدا كلما تم الاعتماد على إستراتيجية المواجهة المركزة على الانفعال، و تذكر دراسة الباحثة (سمية بوبحة، 2002) و دراسة (عائشة بوكنوس، 2004) و دراسة (صفية شملال حماني، 2007). أما الباحثة (سامية ياحي، 2007)، فقد توصلت بأن الاعتماد على أسلوب الانفعال لمواجهة الضغط النفسي يؤدي إلي ارتفاعه (يزيد من شدة الاكتئاب).

من خلال عرض نتائج هذا المحور و معظم البحوث التي دعمتها يستخلص بأن أسلوب المواجهة المركز على الانفعال مرتبط بارتفاع الضغط المهني.

2 – 4 – الفروق بين إستراتيجية الانفعال و إستراتيجية حل المشكل (الأداء) لدي الشرطي العامل في الميدان:

نصت الفرضية الرابعة أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجية الانفعال و إستراتيجية الأداء أو المهمة لدي الشرطي العامل في الميدان.

و كشفت نتائج هذه الدراسة بأن الشرطي العامل في الميدان يستعمل إستراتيجية الأداء أو المهمة أكثر من إستراتيجية الانفعال لمواجهة الضغط المهني، و لقد جاءت الفروق بين الإستراتيجيتين دالة إحصائيا.

حسب (آندلر ، باركير و آخرون ، 1998)(Endler , Parker & al) ، أن الدراسات حول الضغط المهني، بينت بأنه كلما كان النشاط المهني مرتفعا كلما تم استخدام إستراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل أكثر. و معظم نتائج الدراسات التي تم عرضها في فصل الدراسات السابقة تشير إلي أن الإدراكات الإيجابية أو الواضحة للأدوار المهنية مرتبطة بإستراتيجية حل المشكل أو المهمة.

و العمل الميداني لدي الشرطي يتميز بالنشاط و اليقظة ، و هذا ما لوحظ من خلال النتائج المتحصل عليها ، والتي تمثلت في تركيز الشرطي العامل في الميدان ، عند مواجهته للضغوط المهنية على إستراتيجية المهمة أكثر من إستراتيجية الانفعال. و هذا ما بينته دراسة

(بوزي ، 1994)(Pezet) . و يري (شويتزر، 2002)(Sweitzer) ، بأن إستراتيجية حل المشكل تكون فعالة عندما يمكن التحكم في الوضعية الضاغطة، لأنه في هذه الحالة يمكن أن يخفض من شدة الحصر.

كما لوحظ أن الشرطي العامل في الميدان، يستند أكثر من الشرطي العامل في الإدارة على السند العائلي أو السند المتركز على طلب المساعدة النفسانية (إرشاد نفسي أو علاج نفسي أو توجيه نفسي). و في هذا الصدد تذكر دراسة (كاليمو و فيوري ، 1990)

(Kalimo & Vuori) التي أثبتت بأن المساندات الاجتماعية من النوع الجيد تؤدي إلي الراحة و تحسين مواجهة المواقف المتنوعة. كما بينت دراسة (خميس ، 1993) بأن الفلسطينيين المجروحين خلال الانتفاضة الذين يقاومون الاحتلال الإسرائيلي، و الذي كان لديهم سند اجتماعي كبير، هم أكثر توازنا. أما دراسة (نتيمير و آخرون ، 1996 ؛ رولاند 1997) (Netemeyer & al, 1996; Rolland, 1997)، فهي تشير إلي أن التركيز على المهمة مرتبط بالسند العائلي و لكن كذلك بإدراك الصراعات ما بين النشاط المهني و الحياة العائلية.

و التركيز على المهمة أسلوب جد فعال في التخفيف من شدة الضغط ، فمن خلال تقديم برنامج علاجي للمفحوصين، يتركز أساسا على تقديم مهام في إطار العلاج أو خارج إطار العلاج ، أدي إلي انخفاض ملاحظ من شدة الضغط و ارتفاع ملاحظ في تقدير الذات. و هذا ما أكدته دراسة (ماك نير و إليوت ، 1992) (Mc Nair & Elliott) بأن الاعتماد على أسلوب المواجهة المركز على المشكل يؤدي إلي ارتفاع في تقدير الذات.

و يري كل من (بيرلويجي جرازياني و مارك هوتيكيت و آخرون ، 2002)

(Pierluigi Graziani, Marc Hautekeete & al) ، أن المواجهة المركزة على المشكل تتمثل في البحث عن الحلول، فالشخص يضاعف مجهوداته ، و يقوم بإنشاء خطة نشاط من أجل إيجاد الحلول ، و يخرج من المواجهة أقوي.

أظهرت كذلك الدراسة الجزائرية، للباحثة (نبيلة بوعافية ، 2002) بأن هناك علاقة إرتباطية موجبة دالة بين تقدير الذات و إستراتيجيات المواجهة المركزة على حل المشكل. و بالتالي فالاعتماد على إستراتيجيات حل المشكل يؤدي إلي الارتفاع من تقدير الذات.

و تذهب الدراسة الجزائرية للباحثة (سامية ياحي ، 2007) إلي أنه كلما تم استخدام إستراتيجيات المواجهة المركزة على حل المشكل تقل تبعا لذلك شدة الضغط.

أما الدراسات الجزائرية حول الضغط النفسي عند الشرطي ، و التي منها دراسة (سمية بوبحة ، 2002) التي أثبتت بأنه كلما قل الضغط كلما تم استخدام أسلوب المواجهة المركز على حل المشكل ، و كلما زاد الضغط كلما تم استخدام أسلوب المواجهة المركز على الانفعال.

كما بينت الدراسة الجزائرية لـ (فتيحة مزياني، 2007) بأن ضباط الشرطة يستعملون إستراتيجية المواجهة الموّجهة نحو المشكل (أسلوب المهمة و المنطق) أكثر من إستراتيجية المواجهة الموّجهة نحو الانفعال، من أجل التخفيض من شدة الضغط. و لقد بينت الباحثة (صفية شملال حماني، 2007) بأن إستراتيجية حل المشكل أكثر فعالية من إستراتيجية الانفعال لأنها تقلل من درجة الضغط، و هي دليل على الصحة النفسية و الجسدية.

ما يمكن استخلاصه من خلال نتائج الدراسة و البحوث التي دعمتها، بأن الشرطي العامل في الميدان يركز أكثر على إستراتيجية المواجهة المركزة على حل المشكل (المهمة)، و هي أسلوب جد فعال في التخفيف من شدة الضغط. و هذا ما يفسر بأن درجات الضغط لدي الشرطي العامل في الميدان، جاءت أقل مقارنة مع الشرطي العامل في الإدارة.

2 – 5 – الفروق بين إستراتيجية الانفعال و إستراتيجية حل المشكل (الأداء) لدي الشرطي العامل في الإدارة:

نصت الفرضية الخامسة أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجية الانفعال و إستراتيجية الأداء أو المهمة لدي الشرطي العامل في الإدارة.

و أظهرت نتائج هذه الدراسة بأن الشرطي العامل في الإدارة يستعمل إستراتيجية الانفعال أكثر من إستراتيجية حل المشكل و المتمثلة في الأداء أو المهمة لمواجهة الضغط المهني، و لقد جاءت الفروق بين الإستراتيجيتين دالة إحصائيا.

من خلال نتائج الدراسة، يّلاحظ أن أكبر نسبة للضغط المهني تنسب للشرطي العامل في الإدارة، كما أن هذه المصلحة تستعمل أكثر أسلوب المواجهة المركزة على الانفعالات مقارنة مع الشرطي العامل في الميدان الذي يستعمل أكثر أسلوب المواجهة المركز على حل المشكل.

و أسفرت نتائج دراسة (جاكوبسون و ماشلاخ ، 1981)(Jackobson & Maslach) أن هناك علاقة بين التركيز على الانفعالات و العناصر التالية: عدم الاستقرار الانفعالي، الانفعالات السلبية ، عدم الرضا المهني ، الضغط النفسي ، الضيق النفسي ، الأدوار المهنية غير الواضحة ، عدم وجود السند العائلي ، الصراعات بين متطلبات الحياة المهنية و الحياة العائلية ، الإنهاك الانفعالي.) ، أما التركيز على المهمة مرتبط بالانفعالات الايجابية و الشعور بالانجاز الشخصي في العمل. أما نتائج دراسة كل من (جينر و آخرون ، 1985 ؛ بافو و آخرون ، 1991 ، رولاند ، 1997) (Diener & al , 1985 ; Pavot & al , 1991 ; Rolland , 1997) ، فتوصلت إلي أن المواجهة المركزة على الانفعالات لها علاقة قوية بعدم الرضا المهني، عكس المواجهة المركزة على المهمة التي لها علاقة بالرضا المهني.

كما بينت دراسة (مونز و آخرون ، 1996) (Munz & al) و دراسة (ولیامز ، 1996)(Williams) ، أن الأشخاص الذين لديهم نقاط مرتفعة في الانفعال السلبي ، لديهم ميل إلي إدراك و وصف سلبي للمميزات السلبية لنشاطهم المهني.

و من بين الدراسات العربية التي بينت أنه كلما يكون الضغط شديدا يتم اللجوء إلي إستراتيجية المواجهة المركزة على الانفعال و كلما يكون الضغط غير شديد يتم استعمال إستراتيجية المواجهة المركزة على المشكل. و في هذا الصدد تذكر دراسة الباحثان(مايسة النيال و هشام عبد الله ، 1997) على عينة متكونة من (195 طالب و طالبة) من جامعة قطر. و خلصت الدراسة إلي أن مجموعة مرتفعي الاضطرابات الانفعالية يعتمدون على أسلوب التوجه الانفعالي، و اعتبر أسلوب التوجه الانفعالي منبئا لبعض الاضطرابات الانفعالية. كما توصلت الدراسة أن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين الأسلوبين في مواجهة الضغوط و هما : التوجه الانفعالي و التوجه نحو التجنب و بين الاضطرابات الانفعالية (القلق و الاكتئاب و الوسواس القهري و العصبية). و علاقة ارتباطية سالبة بين التوجه نحو الأداء (الإيجابي) و بين الاضطرابات الانفعالية.

أما دراسة الباحثة (مايسة شكري، 1999) التي أجرت دراسة على طلاب كلية الآداب بجامعة (طانطا)، و لقد بينت نتائج هذه الدراسة أن المتفائلين لا يستخدمون أساليب التجنب و إنما يميلون إلي التركيز على المشكلة ، على عكس المتشائمين الذين يبحثون عن الدعم الانفعالي و الإنكار، أما اللجوء إلي الدين فيخدم لدي المتفائلين إعادة التفسير الإيجابي و المواجهة الفعالة ، بينما يؤدي وظيفة الدعم الانفعالي لدي المتشائمين.

من بين الدراسات الجزائرية التي بينت أنه كلما كان الضغط شديدا كلما تم استخدام إستراتيجية الانفعال، و كلما كان الضغط أقل شدة كلما تم استخدام إستراتيجية حل المشكل.

تذكر في ذلك دراسة الباحثة (عائشة بوكنوس ، 2004) التي توصلت إلي أنه كلما كان الاكتئاب شديدا كلما تم الاعتماد على إستراتيجية الانفعال ، و كلما كان الاكتئاب أقل شدة تم استخدام إستراتيجية حل المشكل. كما أظهرت دراسة الباحثة (صفية شملال حماني ، 2007

) أن هناك علاقة ذات ارتباط قوي بين استعمال الممرض إستراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال و بين ظهور الاضطرابات السيكوسوماتية. أما نتائج دراسة الباحثة (سامية ياحي ، 2007) فأظهرت بأنه كلما تم الاعتماد على إستراتيجية المواجهة المركزة على الانفعال كلما ارتفع الاكتئاب ، و كلما تم استعمال أسلوب المواجهة المركز على المشكل كلما قل الاكتئاب.

أما فيما يخص الدراسات الجزائرية حول الشرطي الجزائري و التي بينت بأنه كلما زاد الضغط كلما تم اللجوء إلي إستراتيجية المواجهة نحو الانفعال و كلما قل الضغط كلما تم التركيز على أسلوب حل المشكل ، تذكر دراسة الباحثة (سمية بوبحة، 2002) علي عينة متكونة من (150) عون للأمن الوطني الجزائري. و خلصت الدراسة إلي أن العينة التي تعاني من صدمة خفيفة تستخدم أسلوب المقاومة المركز على المشكل (حل المشكل، إعادة التخطيط، المواجهة، و تستعمل أسلوبين مركزين على انفعال الدبلوماسية و الدعم الاجتماعي). أما العينة التي تعاني من الصدمة الخطيرة، تستخدم أسلوب المواجهة المركز على الانفعال (الهروب، المراقبة الذاتية، التجنب، التقبل، و التطور الشخصي).

يمكن استخلاص من عرض و مناقشة نتائج هذه الدراسة، و الكثير من البحوث التي دعمتها، أن الشرطي يعاني فعلا من ضغط مهني، و أن الشرطي العامل في الإدارة يعاني من ضغط مهني أكثر شدة من الشرطي العامل في الميدان. كما أنه كلما كان الضغط أكثر شدة تم استعمال أسلوب المواجهة المركز على الانفعال، و الذي يصبح أقل فعالية إذا طال استعماله، و بالتالي يؤثر على الصحة النفسية و الجسدية للفرد. وقد تم تسجيل العديد من الاضطرابات النفسية و الجسدية لدى المبحوثين نذكر منها الحصر، الاكتئاب، الإنهاك المهني، الأمراض الجلدية، الأمراض الهضمية، مرض السكري، مرض ارتفاع الضغط الدموي و غيرها من الاضطرابات الأخرى.

3 ـ الاستنتاج العام:

من خلال التحليل الكمي و الكيفي لنتائج الدراسة ، وفقا لتراث علم النفس. تم التوصل إلي الاستنتاجات الموالية:

1 – الضغط المهني عند الشرطي التابع لأمن الحدود البحرية (ميناء الجزائر العاصمة):

يعاني كل من الشرطي العامل في الميدان و في الإدارة، التابع لأمن الحدود البحرية (الجزائر العاصمة) من ضغط مهني. و قد بلغ متوسط الضغط لدي الشرطي العامل في الميدان بـ (167,32) و تعبر هذه القيمة على ارتفاع دراجات الضغط حسب مقياس مصادر الضغط المهني لـ (فتيحة مزياني)، كما بلغ متوسط الضغط لدي الشرطي العامل في الإدارة بـ (208,76) و هو يعبر عن الارتفاع الشديد لدرجات الضغط.

2 – الفروق في درجة الضغط بين العاملين في الميدان والعاملين في الإدارة:

أثبتت نتائج الدراسة أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوي الضغط تعزي لمتغير المصلحة، حيث كانت نتيجة اختبار الفروق (تا = 3,42) و التي جاءت دالة عند مستوى (0,01) ، و هذا يعني أن عينة الشرطة العاملة في الإدارة تحصلت على درجات مرتفعة في مقياس مصادر الضغط المهني، مقارنة مع عينة الشرطي العامل في الميدان. و هذا ما يفسر أن الشرطي العامل في الإدارة يركز على إستراتيجية الانفعال لمواجهة الضغط المهني.

3 ـ العلاقة بين إستراتيجية المواجهة الموّجهة نحو الانفعال و الضغط المهني:

كشفت نتائج الدراسة أن استخدام الإستراتيجيات المركزة على الانفعال ترتبط ارتباطا دالا بشدة مع إدراك الضغط المهني لدي الشرطي العامل في الإدارة، و جاءت علاقة

الارتباط دالة عند مستوى الدلالة (0,05). و يعني هذا أن الأفراد الذين يظهرون شعورا شديدا بالضغط يلجؤون إلي استعمال بالدرجة الأولي إستراتيجية الانفعال. كما أن الاعتماد المطول على هذه الإستراتيجية يؤدي إلي اضطرابات نفسية و تدهور الصحة النفسية و الجسدية.

4 – الفروق بين إستراتيجية الانفعال و إستراتيجية حل المشكل (الأداء) لدي الشرطي العامل في الميدان:

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجية الانفعال و إستراتيجية الأداء أو المهمة لدي الشرطي العامل في الميدان. أي أن الشرطي العامل في الميدان يعتمد أكثر على أسلوب المهمة في مواجهته للضغط المهني، و هذا يدل على أن الشرطي العامل في الميدان يعاني من ضغط مهني اقل درجة من الشرطي العامل في الإدارة ، كما أن التركيز على المهمة أسلوب جد فعال في التخفيف من شدة الضغط و يساعد الفرد على الخروج من المواجهة أقوي.

5 – الفروق بين إستراتيجية الانفعال و إستراتيجية حل المشكل (الأداء) لدي الشرطي العامل في الإدارة:

بينت نتائج الدراسة أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجية الانفعال و إستراتيجية الأداء أو المهمة لدي الشرطي العامل في الإدارة. أي أن الشرطي العامل في الإدارة يعتمد أكثر على الأساليب الانفعالية في مواجهته للضغط المهني، و هذا يدل على أن الشرطي العامل في الإدارة يعاني من ضغط أكثر شدة من الشرطي العامل في الميدان، كما أن الاعتماد على أسلوب الانفعال يلجأ إليه الفرد للتخفيف من شدة الضغط عندما يشعر بالعجز عن إيجاد الحلول المناسبة، و يبقي أسلوب الانفعال وسيلة مؤقتة و غير فعالة في جميع الحالات.

إن وسائل جمع المعلومات، و المتمثلة في المقابلة المفتوحة و المقننة مع استعمال وسائل القياس (مقياس مصادر الضغط المهني لـ (فتيحة مزياني، 2007)، و قائمة إستراتيجيات مواجهة المواقف الضاغطة لـ (آندلر و باركر، 1998)، سمحت بالتحقق من فرضيات التساؤلات المطروحة في الدراسة. و التشخيص الدقيق الذي كان يهدف إلي التعرف على درجات الضغط المهني، مع تحديد أي الإستراتيجيات التي يلجأ إليها المبحوثين أكثر لمواجهة المواقف الضاغطة؛ كل ذلك ساعد على اختيار الوسائل العلاجية المناسبة.

4 ـ التوصيات والاقتراحات:

في ضوء ما كشفت عنه الدراسة الحالية من نتائج و المتمثلة في معاناة الشرطي من ضغط مهني مرتفع، تتضح أهمية الحاجة إلي تقديم توصيات و اقتراحات و المتعلقة بالصحة النفسية و العقلية للعاملين في مؤسسة الأمن الوطني و الانجازات الميدانية في إطار الإرشاد و العلاج النفسي. بالإضافة إلي تقديم اقتراحات مرتبطة بالأفاق المستقبلية للدراسة الحالية.

4 - 1 ـ التوصيات:

1 ـ تقديم برامج تحسيسية للمسؤولين في قطاع الأمن الوطني حول ظاهرة الضغط المهني عند الشرطي، و ما ينجر عنها من انعكاسات حول الصحة النفسية و الجسدية. و أن معالجة هذه الظاهرة سوف يجنب المؤسسة الكثير من الخسائر الناتجة عن التغيب و العطل المرضية و المطولة. و لقد بينت الدراسات حسب (صالح حسين أحمد الداهري، 2005)، بأن من بين مظاهر الصحة النفسية هي زيادة معدل الإنتاج، قلة عدد الشكاوي، التمسك بالعمل و عدم الرغبة في تركه، قلة الأخطاء في العمل، انخفاض معدل الغياب بين العمال، انخفاض السلوكات غير المرغوبة كالسلوك العدواني لدي العاملين، انخفاض عدد إصابات العمل و عدم إجبار العاملين من استخدام الحيل الدفاعية.

2 ـ برمجة حصص تحسيسية أو محاضرات لدي موظفي الأمن الوطني، سواءا كانوا إطارات أو أعوان، حول موضوع الضغط النفسي و المهني و الإستراتيجيات الفعالة للتعامل مع هذه الظاهرة.

3 ـ تقديم حصص تحسيسية حول مدي أهمية التربية البدنية في تخفيض الضغط المهني، و هذا من خلال عرض الاستنتاجات الميدانية و المتمثلة في أن الأشخاص الذين يمارسون التربية الرياضية هم الأكثر مقاومة للضغوطات النفسية ، و يلجؤون إلي استعمال الإستراتيجيات المركزة على المشكل أكثر من الإستراتيجيات المركزة على الانفعال. كما أن الأشخاص الذين خضعوا إلي العلاج المعرفي ـ السلوكي مع ممارسة الرياضة البدنية كمهمة من المهام العلاجية ، تحسنوا في مدّة أقل من العملاء الذين لم يمارسوا الرياضة.

حسب (دافيد شريبر، 2003) إن للتربية البدنية تأثير كبير في التحسين من الحالة النفسية للشخص، و هي تعتبر وسيلة وقائية لتفادي العديد من الاضطرابات النفسية، بحيث بينت الدراسات بأن (92 %) من المرضي الذين كانوا يمارسون التربية البدنية (السباق مشيا)، بعد انتهاء فترة العلاج بقوا في حالة جيدة، في حين أن الذين لم يمارسوا التربية البدنية انتكسوا.

4 ـ يقترح على المسئولين التركيز على مكافأة و ترقية الشرطي الكفء، لتفادي الشعور بالضغط و نقص الدافعية و إهمال العمل. و لقد أثبتت الدراسات، حسب (بول أوستريث، 1980)(Paul Osterrieth) ، أنه هناك علاقة بين التشجيع و ارتفاع المردود في العمل كما و كيفا. و حسب (ستورا، 1993)(J .B Stora) لقد بينت الدراسات البحرية الأمريكية حول حوالي (ألف شخص) بأن كل تأخر في الترقيات يؤدي إلي الإحباط، و تزيد الاضطرابات النفسية و الاختلال العقلي.

5 ـ إعداد برنامج تدريبي يساعد رجال الشرطة على التكيف مع ضغوط العمل ومشاكله. يكون هذا البرنامج قائم على أساس تدريب الشرطي على مهارات الاتصال و التواصل مع الآخرين.

4 - 2 - الاقتراحات:

1 - لوحظ من خلال العمل الميداني و نتائج الدراسة الحالية بأن نظام العمل (3×8)، يسبب الإرهاق و الضغط لدي الشرطي، بحيث يجعله كالآلة، يبحث على النوم فقط بعد الانتهاء من العمل. و لقد بينت الدراسات حسب (بوظريفة، 1995)، بأن ساعات العمل المتواصلة لها تأثير في زيادة نسبة التغيب و الحوادث، كما أن العمل الليلي له دور في رفع مستوى الضغط المتعلق بالمهمة. و عليه يقترح على الأخصائيين النفسانيين العاملين في قطاع الأمن الوطني بإجراء دراسات حول نظام (3×8).

2 - تعميم و توسيع الدراسة على مصالح أخرى من خلال القيام بمقابلات نفسانية دورية و منتظمة، من أجل تشخيص الضغط و تقديم الإرشاد و العلاج النفسي، من خلال برامج تدريبية لإدارة الضغوط.

3 - التوسع في هذه الدراسة لأن هناك الكثير من النقاط لم يتم التطرق إليها، مثل دراسة الاختلاف الموجود في سلم التنقيط بين العينة الجزائرية و العينة الأجنبية، خاصة أنه يلاحظ أن النقاط المتحصل عليها عند أفراد عينة البحث فيما يخص كل من (سلم أداء، انفعال، تجنب) تنزل عن القيمة (16) ، و تفوق القيمة (80)، و هي نقاط عالية مقارنة مع أفراد العينة الأجنبية التي كانت تتراوح بين (16) و(80).

4 - من بين الملاحظات الميدانية أن أعوان الشرطة يتميزون بتجمعات جهوية و التي قد تكون عنصرية، و يقصد بها مخالطة كل فرد لنفس أفراد المنتمين لمدينته في العمل، و التخلي عن العناصر الأخرى المنتمية لغير مدينته، لذا يقترح دراسة النفسية الاجتماعية، و هل هذه التجمعات تقوم بدور السند للتصدي للضغوطات اليومية.

5 ـ الخاتمة:

تعتبر الدراسة الحالية و المتعلقة بالضغط المهني و إستراتيجيات إدارته عند الشرطي الجزائري ذات أهمية بالغة، لأنه من خلال اعتماد الباحثة على وسائل تشخيصية ملائمة و المتمثلة في المقابلة المفتوحة و المقابلة المقننة مع استعمال وسائل القياس المتمثلة في مقياس مصادر الضغط المهني لـ (فتيحة مزياني، 2007) و قائمة إستراتيجيات الوضعيات الضاغطة لـ (آندلر و باركر، 1998) (Endler & Parker). هذه الوسائل ساعدت على التحقق من فرضيات الدراسة التالية:

ـ يعاني الشرطي التابع لأمن الحدود البحرية (ميناء الجزائر) من ضغط مهني مرتفع.

ـ هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الضغط تعزى لمتغير المصلحة، بحيث تحصل العاملون في الإدارة على نتائج أعلى من العاملين في الميدان.

ـ هناك علاقة ارتباطية موجبة بين إستراتيجية المواجهة الموّجهة نحو الانفعال و الضغط المهني.

ــ هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجية الانفعال و إستراتيجية حل المشكل (المهمة أو الأداء) لدى الشرطي العامل في الميدان.

ــ هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجية الانفعال و إستراتيجية حل المشكل (المهمة أو الأداء) لدى الشرطي العامل في الإدارة.

و كانت هذه الدراسة تهدف إلي التشخيص الدقيق لظاهرة الضغط المهني و كيفية إدارته عند الشرطي الجزائري من أجل اختيار الوسائل العلاجية الملائمة، و تقديم توصيات إلى العاملين و المسؤولين في قطاع الأمن الوطني للتقليص من المخلفات السلبية الناتجة عن الضغط المهني، مع تقديم اقتراحات تخص مواصلة البحث في هذا المجال.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

1 ـ ابن خلدون (2007): ديوان المبتدأ و الخبر في تاريخ العرب و البربر و من عاصرهم من ذوى الشأن الأكبر، طبعة جديدة منقحة و مصححة، دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع، بيروت ـ لبنان.

2 ـ لطفي عبد الباسط إبراهيم (1994): عماليات تحمل الضغوط في علاقتها بعدد من التغيرات النفسية لدى المعلمين، مجلة مركز البحوث التربوية، جامعة قطر، العدد الخامس.

3 ـ سهيل إدريس (2007): المنهل الوسيط (قاموس فرنسي ـ عربي)، الطبعة الثانية عشرة، دار الآداب للنشر و التوزيع، بيروت، لبنان.

4 ـ فؤاد إفرام البستاني (1975): قاموس منجد الطالب، الطبعة الربعة و العشرون، دار المشرق، بيروت، لبنان.

5 ـ صالح احمد الداهري (2005): مبادئ الصحة النفسية، الطبعة الأولي، دار وائل للنشر و التوزيع.

6 ـ أسماء عبد العزيز الحسين (2002): المدخل الميسر إلي الصحة النفسية و العلاج النفسي، الطبعة الأولي، دار عالم الكتب للطباعة و النشر و التوزيع، الرياض،المملكة العربية السعودية.

7 ـ محمد عاطف السعيد (1962): الشخصية العسكرية، دار المعارف بمصر.

8 ـ فؤاد البهي السيد (1958): علم النفس الإحصائي و قياس العقل البشري، دار الفكر العربي، الطبعة الأولي.

9 ـ سعيد حسني العزة و جودت عزت عبد الهادي (1999): نظريات الإرشاد و العلاج النفسي، الطبعة الأولي، مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.

10 ـ صلاح الدين العمرية (2005): الصحة النفسية و الإرشاد النفسي، الطبعة الأولي، مكتبة المجتمع العربي للنشر، عمان، الأردن.

11 ـ عبد الرحمان محمد العيسوي (2005): علم النفس الشرطي، علم النفس في يد رجل الشرطة الحديث، منشأة المعارف للنشر، الإسكندرية، مصر.

12 ـ حمدى على الفرماوي (1997): ضغوط العمل و الاتجاه نحو التدريب لدى المتدربين أثناء الخدمة في الكويت، المجلة المصرية للدراسات النفسية، الجمعية المصرية للدراسات النفسية، مجلد 7 ، عدد 17 ، أغسطس.

13 ـ يوسف مصطفي القاضي (1979): مناهج البحوث و كتابتها، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية.

14 ـ عبد الله رمضان الكندري (1985): مبادئ الإحصاء و أساليب التحليل الإحصائي، الطبعة الأولي، منشورات ذات السلاسل، الكويت.

15 ـ المدرية العامة للأمن الوطني (1999): الشرطة، مجلة دورية، عدد 58 ، سبتمبر.

16 ـ عبد الحميد محمد الهاشمي (1984): المرشد في علم النفس الاجتماعي، الطبعة الأولي، دار الشروق للطباعة و النشر، جدة.

17 ـ عائشة بكنوس (2004): الاكتئاب و إستراتيجيات المقاومة عند الأبناء ذوي الولدين المطلقين، مذكرة لنيل شاهدة الماجستير في علم النفس الاجتماعي، جامعة الجزائر.

18 ـ القادر بهتان (2004): إستراتيجيات المواءمة في اضطراب الإجهاد للصدمة لمجموعة من ضحايا العنف الإرهابي، رسالة ماجستير في علم النفس العيادي، جامعة الجزائر.

19 ـ سمية بوبحة (2002): علاقة أساليب المقاومة بالضغط ما بعد الصدمة عند أعوان الأمن الوطني، مذكرة لنيل شاهدة الماجستير في علم النفس العيادي، جامعة الجزائر.

20 ـ عبد الكريم بوحفص (2005): الإحصاء المطبق في العلوم الاجتماعية و الإنسانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.

21 ـ نبيلة بوعافية (2002): الضغط المهني عند المدرين و علاقته بإستراتيجيات المقاومة و بتقدير الذات، رسالة الماجستير في علم النفس الاجتماعي، جامعة الجزائر.

22 ـ آرون بيك (2000): العلاج المعرفي و الاضطرابات الانفعالية، الطبعة الأولي، دار النهضة العربية للطباعة و النشر، بيروت ـ لبنان.

23 ـ محمد عز الدين توفيق (1998): التأصيل الإسلامي للدراسات النفسية. البحث في النفس الإنسانية و المنظور الإسلامي، الطبعة الأولي، دار السلام للطباعة و النشر و التوزيع و الترجمة، القاهرة ـ مصر.

24 ـ جابر عبد الحميد جابر (1993): مهارات البحث التربوي، دار النهضة العربية، قطر.

25 ـ جابر عبد الحميد جابر و أحمد خيري (1990): مناهج البحث في التربية و علم النفس، دار النهضة العربية، مصر.

26 ـ نسيمة ربيعة جعفري (2006) : الدليل المنهجي للطالب في إعداد البحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون ـ الجزائر.

27 ـ خالد حامد (2003) : منهج البحث العلمي، الطبعة الأولي، دار الريحانة للنشر و التوزيع، الجزائر.

28 ـ سلامة عبد العظيم حسين و طه عبد العظيم حسين (2006): إستراتيجيات إدارة الضغوط التربوية و النفسية، الطبعة الأولي، دار الفكر للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.

29 ـ صفية شملال حماني (2007): إستراتيجيات مقاومة الضغوط المهنية و علاقتها بظهور الاضطرابات السيكوسوماتية، رسالة ماجستير في علم النفس العمل و التنظيم.

30 ـ هدى أحمد داود (2002) : فاعلية برنامج إرشادي لتطوير القدرة على مواجهة الضغوط لدى المرأة اليمنية العاملة (عينة الممرضات)، رسالة دكتوراه في علم النفس (إرشاد نفسي)، جامعة عين الشمس.

31 ـ لخضر دهيمي (2008): أهمية الأمن و التوعية به في المنظومة في المنظومة التربوية، مجلة دورية للشرطة، عدد خاص جويلية، الجزائر.

32 ـ الطيب سلامي (2004): تأثير التربية البدنية و الرياضية على درجة الضغط المهني لدى الشرطي المتعرض للعنف الإرهابي. رسالة ماجستير في نظرية و منهجية التربية البدنية و الرياضية.

33 ـ نسيمة جلولي شطوحي (2003): الإنهاك المهني عند الممرضين و إستراتيجيات المقاومة المستخدمة، رسالة ماجستير في علم النفس ، جامعة الجزائر.

34 ـ محمد شفيق (1998): البحث العلمي: الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندارية.

35 ـ مايسة شكري (1999): التفاؤل و التشاؤم و علاقتهما بأساليب مواجهة المشقة، مجلة الإرشاد النفسي، مركز الإرشاد النفسي، كلية التربية ، جامعة عين الشمس.

36- سمير شيخاني (2003): الضغط النفسي (طبيعته، أسبابه، المساعدة الذاتية و المداواة) الضغط النفسي (طبيعته، أسبابه، المساعدة الذاتية و المداواة) الطبعة الأولي، دار الفكر العربي، بيروت لبنان.

37 ـ سعيد عبد الرحمان (1983): القياس النفسي، مكتبة الفلاح، الكويت.

38 ـ كامليا عبد الفتاح (1984): مستوى الطموح و الشخصية، الطبعة الثانية، دار النهضة للطباعة و النشر، بيروت ـ لبنان.

39 ـ سامية عدمان (2007): دراسة بعض عوامل الضغط النفسي بالوسط الإستشفائي و علاقتها بالاكتئاب (دراسة وصفية تحليلية مع الراشدين المصابين بالسرطان)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العيادي، جامعة الجزائر.

40 ـ عباس محمود عوض (1984): علم النفس الإحصائي، الدار الجامعية للطباعة و النشر، بيروت.

41 ـ دليلة عيطور (1997): الضغط النفسي الاجتماعي لدى الممرضين، رسالة الماجستير في علم النفس العمل و التنظيم، جامعة الجزائر.

42 ـ صبرينة غربي (2004): مستويات الضغط المهني و علاقتها بمستويات الاكتئاب لدى الممرضين، رسالة الماجستير في علم النفس العمل و التنظيم، جامعة الجزائر.

43 ـ هدى كشرود (2003): دراسة العلاقة بين المعاملة والدية و الاكتئاب و إستراتيجيات الكوبين عند الأبناء في إطار قابلية للتأثر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس، جامعة الجزائر.

44 ـ سامي محمد ملحم (2001): الإرشاد العلاج النفسي ، الأسس النظرية و التطبيقية، الطبعة الأولي، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان الأردن.

45 ـ فتيحة مزياني (2007): أثر الضغط المهني و إستراتيجيات المقاومة و المعبرية الانفعالية و الدفاعية الانفعالية / العقلانية على الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل و التنظيم، جامعة الجزائر.

46 ـ سامية ياحي (2007): الاكتئاب و إستراتيجيات المواجهة عند المصابين بالقصور الكلوي المزمن النهائي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العيادي، جامعة الجزائر.

47 ـ عثمان يخلف (2001): علم النفس الصحة (الأسس النفسية و السلوكية للصحة)، الطبعة الأولي، دار الثقافة للطباعة و النشر و التوزيع، الدوحة، قطر.

48 ـ بدون اسم المؤلف (2001): قاموس مجاني الطالب، الطبعة الخامسة، دار المجاني للنشر، بيروت، لبنان.

Les ouvrages en langue étrangère:

49 – BOUDARENE Mahmoud (2005) : Le stress entre bien être et souffrance, Berti édition, Alger .

50 – BROADBENT. D E (1985) : The clinical impact of job design; British journal of clinical psychology, 24, 33 – 44.

51 – CHABROL Henri & CALLAHAN Stacey (2004) : Mécanismes de défense et coping, Dunod, Paris.

52 - CHAUMONT Jean Michel (2002) : La vulnérabilité dans le monde policier, Revue de la police fédérale, 9ème trimestre (oct – nov – dec), n° 8 Bruxelles.

53 – CITEAU Jean Pièrre & ANGELHARD BRITRIAN Brigitte (2005) : Introduction à la psychologie, concepts et études de cas, édition Armon Colin, Paris.

54 – CLONINGER Susan. C & COLLEGE Sage (Traduction Alice TIBI) (1999) : La personnalité, description, dynamique, et développement. Médecine – Sciences, Flammarion, France.

55 – COMMANDEMENT DE LA GENDARMERIE NATIONALE (2006) : Revue de la gendarmerie, éditée par la cellule de communication, avril, n° 17.

56 – CROCQ Louis (1997): Revue Soins psychiatrique, N° 188, 7.

57 – CROCQ Louis (2003) : Le Journal Psychologique, avril, N° 7, 8 ,9 – 10.

58 – COTTRAUX Jean (1995) : Les thérapies comportementales et cognitives, 2ème édition, Masson, Paris, Milan, Barcelone.

59 – COTTRAUX Jean (2001) : Les thérapies Cognitives . Comment agir sur nos pensées, RETZ / VUEF. Paris.

60 –ENDLER .NS, PARKER. M.A & al (1998): Manuel de l'inventaire de coping pour situations stressantes, édition du centre de psychologie appliquée.

61 – FREDERIC.W & JR.ILFRED (1980):Coping styles of Chicago adults, affectiveness . Arc - geo- psychiatry. Vol 37.

62– GRAZIANI Pierluigi & HAUTEKEETE Marc & al (2001): Stress, anxiété et trouble de l'adaptation, Masson, Paris.

63 – HENDERSON. S; BYRNE.DG & DUNCAN- JONES. P (1982): Neurosis and the social environment , New York, Academic press.

64 – ISHERWOOD. J ; ADAM. KS; HORNBLOW. AR :(1982): Readjustment , desirability, expectedness, mastery and outcome dimensions of life stress, suicide and auto – accidents, Journal of human stress, Vol 8.

65 - IVANOFF André. Ph (1997) : Le stress et le suicide chez les policiers, La gazette de la gendarmerie royale du Canada, Vol 59, N° 5 , 19 –22 .

66 – JACQUES Josée (1998): La psychologie de la mort et du deuil, Modulo éditeur, Québec, Canada.
67 – Kasmi Aissa (2002): La police Algérienne une institution pas comme les autres, édition ANEP.
68 – KARASEK.R & THEORELL. T (1990) : Healthy work: stress productivity, and the reconstruction of working life, , New York , Basic books.
69 – KAWAKAMI. N ; HARATANI.T & ARAKI.S (1992): Effects of perceived job stress on depression symptoms in blue – collar workers of an electrical factory in japan. Scandinavian journal of the work environment and health, 18 , 195 – 200.
70 - LAROUSSE(2007) :Dictionnaire Larousse, édition Larousse, Paris, France .
71 – LAZARUS. RS, & LOUNIER. R (1978) : Stress – related, transaction between personal environments. Izahan E , Avitzur Journal personality and social psychology, 1988,vol 55,N° 2 – 279.
72 – LAZARUS. R & FOLKMAN. S (1984): Stress, appraisal and coping, Ne w York, Springer Publishing.
73 – LOO Pierre,LOO Henri & GALINOWSKI André (2003) : Le stress permanent, réaction, adaptation de l'organisme aux aléas existentiels (collection Médecine et psychothérapie), édition Masson, Paris.

74 – MAHJOUB Abdelwaheb (1995) : Approche psychosociale des traumatismes de guerre chez les enfants adolescents palestiniens, édition de la méditerranée, Tunis.

75 – MAUSNER – DORSCH.H & EATON. WW (2000):Psychosocial work environment and depression : Epidemiologic assessment of the demand control model, American journal of public health, 90, 1765 - 1770.

76 – MUCCHIELLI. R (1970) : Le questionnaire dans l'enquête psychosociale, ESF, France.

77 – NELSON JONES Richard (1982) : The theory and the practice of counseling psychology, printed and bound in Great Britain at Bath press, Avon.

78 – NIEDDHAMMER .I ; GOLDBERG. M ; LECLERC. A & collaborator (1998): Psychological factors at work and subsequent depressive symptoms in Gazel cohort. Scandinavian journal of the work environment and health, 24 , 197 – 205.

79 – OSTERRIETH Paul (1980) : Faire des adultes , 15ème éditions, Pierre Mardaga, Bruxelles, Belgique.

80 – PAULHAN. I (1992) : Le concept de coping, L'année psychologique, 92 , 945 – 557.

81 – PAULHAN. I ; Muissier. J & al (1994) : La mesure du coping, traduction et validation de l'échelle de Votoliano, Annale – médico - psychologique , Vol 125, N° 5

82 – PAULHAN. I & M.BOURGOIS. M(1998) : Stress et coping , les stratégies d'ajustement à l'adversité, Paris, édition Presses Universitaires Françaises.
83 - PICCI Giovanni (2006) : Dictionnaire français – anglais ; anglais – français, édition Larousse, Paris.
84 – RENAUD. J (1990) : Guide Anti – Stress , édition Marabout, Belgique.
85 – SCHREIBER David Servan (2003) : Le stress, l'anxiété et la dépression sans médicaments ni psychanalyse, Paris
86 – STORA. JB (1993): Stress , collection, que sais je ? 2ème édition, PUF.
87 – SWEITZER. MB (2002): Psychologie de la santé, Paris, Presses Universitaires Françaises.
88 - TAMISIER Jean Christophe (2000): Grand dictionnaire de psychologie, édition Larousse – Bordas.
89 – THURIN Jean Michel & BAUMANN Nicole (2003): Stress, pathologies et immunité (Médecine – science), édition Flammarion, France.
90 –VAGG. PR ; SPIELBERGER. CD & WASALA. CF (2002): Effects of organizational journal of stress management, 9 (4), 143 – 261.
91 – WARR. P (1994): A conceptual frame work for the study of work and mental health, work and stress, 8 (2), 84 – 97.

92 – A, WEINBERG & F CREED (2000): Stress and psychiatric disorder in health care professionals and hospital staff, Lancet , 355, 533 – 537.

الملاحق

الملحق رقم (01)

إستبيان الخصائص السوسيوبيوغرافية :

1 ـ السن: ....

2 ـ الحالة المدنية: ـ أعزب : ....

ـ متزوج : ....

ـ مطلق : ....

ـ أرمل : ....

3 ـ عدد الأطفال : ....

4 ـ المستوى الاجتماعي : ....

5 ـ المستوى الدراسي : ....

6 ـ المنطقة السكنية : ....

7 ـ مدة الخدمة في الجهاز : ....

8 ـ مدة الخدمة في المنصب الحالي : ....

9ـ الرتبة الحالية: ....

10 ـ المصلحة: ....

الملحق رقم (02)

مقياس مصادر الضغط المهني عند الشرطي

التعليمة:

سيدي الشرطي

اعلم سيدي الشرطي أن مهنة الشرطة من المهن الأكثر ضغطا و بهذا نهدف في هذا الاستبيان تحديد مصادر الضغط المهني عند الشرطي. و المقصود بالضغط المهني " استجابة الفرد الشخصية لمختلف المثيرات التي تؤثر فيه سلبا و هو في مكان عمله". و تشكل هذه المثيرات مختلف مصادر الضغط المهني التي تختلف باختلاف المهن بل و باختلاف المراكز الهرمية في المهنة الواحدة. و عليه نقترح عليك سيدي، قائمة من مصادر الضغط و نطلب منك:

قراءة كل مصدر (بند) و الإجابة عليه حسب تقييمك لمستوى درجة إدراكك للضغط الذي يفرضه ذلك المصدر و تكون الإجابة بوضع علامة (×) في الخانة التي توافق إجابتك حسب السلم التالي:

ضغط مرتفع جدا	5
ضغط مرتفع	4
ضغط متوسط	3
ضغط منخفض	2
ضغط منخفض جدا	1

1 ـ أخذ قرارات هامة.	1 2 3 4 5
2 ـ الإشراف على عمل الآخرين.	1 2 3 4 5
3 ـ مواجهة المواقف غير المنتظرة.	1 2 3 4 5
4 ـ مواجهة أحداث دامية.	1 2 3 4 5
5 ـ القيام بعمل يفوق قدراتي.	1 2 3 4 5
6 ـ التعرض لأخطار مهنية.	1 2 3 4 5
7 ـ التعرض للموت.	1 2 3 4 5
8 ـ الأعمال الكثيرة.	1 2 3 4 5
9 ـ انتقادات المواطنين للشرطة.	1 2 3 4 5
10 ـ حضور مقتل شرطي أثناء أداء واجبه.	1 2 3 4 5
11 ـ عدم فعالية نظام القضاء.	1 2 3 4 5
12 ـ غياب التقدير عند القيام بالواجب على أكمل وجه.	1 2 3 4 5
13 ـ طلبات و إلحاحات العائلة.	1 2 3 4 5
14 ـ فرض مسؤوليات متزايدة.	1 2 3 4 5
15 ـ عدم المشاركة في اتخاذ القرارات.	1 2 3 4 5
16 ـ الأجر غير المناسب.	1 2 3 4 5
17 ـ وقوع حادث لسيارة دورية الشرطة.	1 2 3 4 5
18 ـ الحالات التي تتطلب استعمال القوة.	1 2 3 4 5
19 ـ قتل شخص أثناء العمل.	1 2 3 4 5
20 ـ عدم مبالاة الشعب اتجاه الشرطة.	1 2 3 4 5
21 ـ الإشراف الزائد على عمل الآخرين.	1 2 3 4 5

22 ـ التمييز بين الأفراد من قبل الرؤساء. 5 4 3 2 1

23 ـ تقييمات الآخرين لا توافق الأداء الشخصي. 5 4 3 2 1

24 ـ نقص الاتصال. 5 4 3 2 1

25 ـ العمل لساعات طويلة. 5 4 3 2 1

26 ـ وسائل العمل غير كافية. 5 4 3 2 1

27 ـ غياب التشجيعات من طرف الرؤساء. 5 4 3 2 1

28 ـ الاستعمال السيئ للوقت من طرف الآخرين. 5 4 3 2 1

29 ـ عدم وجود السند من طرف الضباط الأعلى. 5 4 3 2 1

30 ـ عدم حضور المناسبات العائلية بسبب العمل. 5 4 3 2 1

31 ـ صعوبة التخلي عن التفكير في العمل بعد العودة إلي البيت. 5 4 3 2 1

32 ـ الانشغال بالعمل على حساب الحياة الخاصة. 5 4 3 2 1

33 ـ الانشغال بالعمل على حساب الحياة العائلية. 5 4 3 2 1

34 ـ الانشغال بالعمل على حساب الحياة الاجتماعية. 5 4 3 2 1

35 ـ مرفقة ضباط لا يقومون بواجبهم. 5 4 3 2 1

36 ـ تسامح القضاء مع المجرمين. 5 4 3 2 1

37 ـ فرض أو تعيين زميل غير مناسب. 5 4 3 2 1

38 ـ تسليم إشعار وفاة للأقرباء. 5 4 3 2 1

39 ـ التعامل مع المشاجرات و الأزمات العائلية. 5 4 3 2 1

40 ـ تقدير أقل من طرف الرؤساء. 5 4 3 2 1

41 ـ التعليقات الصحفية السلبية أو المشوهة عن الشرطة. 5 4 3 2 1

42 ـ إهانة شخصية من مواطن. 5 4 3 2 1

43 ـ طاقة بشرية غير كافية لتوجيه العمل كما ينبغي. 5 4 3 2 1

44 ـ قرارات المحكمة التي تقيد الشرطة بإفراط. 5 4 3 2 1

45 ـ إذلال و سوء معاملة ضباط الشرطة في المحكمة. 5 4 3 2 1

46 ـ العمل خلال الأعياد و المناسبات. 5 4 3 2 1

47 ـ الرؤية غير الواضحة للمستقبل المهني. 5 4 3 2 1

الملحق رقم (03)

قائمة استراتيجيات مواجهة الوضعيات الضاغطة (CISS)

تعليمات: يرجي منك الإجابة على كل واحدة من النماذج المقترحة التالية و ذلك بوضع دائرة حول الإجابة المناسبة لطريقة استجابتك المعتادة لما تمر بموقف ضاغط. طريقة الإجابة عبارة عن سلم من 1 (لا أبدا) إلى 5 (كثيرا) و يمر بإجابات متوسطة (2 - 3 - 4) تسمح لك بتوضيح أكثر لحالتك.

في المواقف الضاغطة أميل عادة إلى: لا أبدا كثيرا

1 - أنظم وقتي بشكل أفضل (أحسن).	1	2	3	4	5
2 - أركز على المشكلة و أرى كيف أستطيع حلها.	1	2	3	4	5
3 - أعيد التفكير في الأوقات الجميلة (الحلوة) التي عرفتها.	1	2	3	4	5
4 - أسعي إلي أن أكون برفقة أشخاص آخرين.	1	2	3	4	5
5 - ألوم نفسي على تضييع الوقت.	1	2	3	4	5
6 - أقوم بما أضن صحيح.	1	2	3	4	5
7 - أقلق و أنزعج لمشاكلي.	1	2	3	4	5
8 - ألوم نفسي على أنني وجد في هذه الوضعية.	1	2	3	4	5
9 - أخرج للتسوق (Shopping) و رؤية الواجهات.	1	2	3	4	5
10 - أحدد و أبين أولوياتي.	1	2	3	4	5
11 - أحاول النوم.	1	2	3	4	5
12 - أتناول طبقا أو غذاء مفضل لدي.	1	2	3	4	5
13 - أشعر أنني قلق و ليس بمقدوري تجاوز الموقف.	1	2	3	4	5

14 ـ أصبح جد متوتر(ة) أو منقبض(ة).	5 4 3 2 1
15 ـ أعيد التفكير في الطريقة التي حللت بها مشاكلي السابقة و التي تشبه مشكلتي الحالية.	5 4 3 2 1
16 ـ أقول بأن هذا لا يحدث في الواقع.	5 4 3 2 1
17 ـ ألوم نفسي على أنني حساسا(ة) كثيرا / انفعاليا تجاه ما يحدث لي.	5 4 3 2 1
18 ـ أذهب إلي المطعم أو أتناول شيئا.	5 4 3 2 1
19 ـ أشعر بالضيق أكثر فأكثر.	5 4 3 2 1
20 ـ أذهب لشراء أي شيء لنفسي.	5 4 3 2 1
21 ـ أحاول تحديد طريقة عمل و اتبعها.	5 4 3 2 1
22 ـ ألوم نفسي على أنني لا أعرف ما يجب أن أقوم به.	5 4 3 2 1
23 ـ أذهب للسهر، إلي حفل عند الأصدقاء.	5 4 3 2 1
24 ـ أجهد لأحلل و أفهم الوضعية التي تواجهني.	5 4 3 2 1
25 ـ أعجز و لا أعرف ماذا أفعل.	5 4 3 2 1
26 ـ أسرع في اتخاذ قرارات تساعدني على التكيف مع الموقف	5 4 3 2 1
27 ـ أفكر في ما حدث لي حتى استفيد من أخطائي.	5 4 3 2 1
28 ـ أتمني لو كان باستطاعتي تغيير ما حدث لي أو ما شعرت به.	5 4 3 2 1
29 ـ أذهب لزيارة صديق (ة).	5 4 3 2 1
30 ـ أقلق و أرتبك للأمور التي سأقوم بها.	5 4 3 2 1
31 ـ أبقي لفترة مع شخص قريب.	5 4 3 2 1

32 ـ أخرج للتنزه (التجول).	5 4 3 2 1
33 ـ أقول في نفسي أن هذا لن يحدث لي ثانية أبدا.	5 4 3 2 1
34 ـ أتكلم مرارا (أكرر الحديث) عن نقائصي و عدم تكيفي العام.	5 4 3 2 1
35 ـ أتحدث مع شخص أحترم و أقدر نصائحه.	5 4 3 2 1
36 ـ أحاول فحص المشكلة و فهمها قبل أن أستجيب.	5 4 3 2 1
37 ـ أتصل بصديق هاتفيا.	5 4 3 2 1
38 ـ أغضب.	5 4 3 2 1
39 ـ أضبط أولوياتي.	5 4 3 2 1
40 ـ أشاهد فيلما.	5 4 3 2 1
41 ـ أتحكم في الوضعية التي أمامي.	5 4 3 2 1
42 ـ أقوم بجهد إضافي حتى تمشي الأمور.	5 4 3 2 1
43 ـ أحاول وضع مجموعة من الحلول المختلفة للمشكلة.	5 4 3 2 1
44 ـ أحاول إيجاد وسيلة حتى لا أفكر و أتجنب هذه الوضعية.	5 4 3 2 1
45 ـ أصب غضبي على أشخاص آخرين.	5 4 3 2 1
46 ـ أنتهز الفرصة حتى أبرز ما يمكن أن أقوم به.	5 4 3 2 1
47 ـ أحاول تنظيم أموري حتى أتحكم أحسن في الوضعية.	5 4 3 2 1
48 ـ أشاهد التلفزة.	5 4 3 2 1

الملحق رقم (04)

شبكة التصحيح لقائمة استراتيجيات مواجهة الوضعيات الضاغطة

(CISS) (NormanS.Endler, Ph.D,FRSC. Et James D.A. Parker,MA)

اللقب: ع　　　العمر:40 سنة　　　الجنس:ذكر　　　التاريخ: أوت2008

1					3	5	4	3	2	1
2					3					
3			1							
4	4		4							
5				4						
6					4					
7				4						
8				4						
9		4	4							
10					3					
11		2	2							
12		2	2							
13				4						
14				5						
15					4					
16				3						
17				4						
18		2	2							
19				4						

							2	2		20
					2					21
						3				22
							1			23
					3					24
						2				25
					4					26
					4					27
						4				28
							2		2	29
						4				30
							4		4	31
							4			32
						4				33
						4				34
							4		4	35
					4					36
							4		4	37
						4				38
					3					39
							2	2		40
					3					41
					4					42
					4					43
							4	4		44
						4				45

46					4					
47					4					
48		2	2							
	18 التنوع الاجتماعي	20 الإلتهاء	44 التجنب	61 الانفعال	56 المهمة	المجموع				

ملخص باللغة الفرنسية

- Il y’a effectivement différence significative entre la stratégie centré vers l’émotion et la stratégie orientée vers la résolution du problème (tâche) chez les policiers travaillants à l’administration.

Les résultats dont nous avons abouti, nous ont aidés à faire le diagnostic et choisir les instruments thérapeutiques adéquats. Nous avons obtenu des résultats satisfaisants à travers la diminution du degré de stress chez le policier, et l’acquisition de ce dernier des méthodes efficace pour les situations stressante. On peut citée dans ce contexte Mc Crae et Costa, 1986 ; qui disent : « on choisi comme indice d’efficacité la fréquence d’utilisation des stratégies et l’efficacité perçue en fonction des résultats obtenus par les stratégies mises en places.(Graziani & al, 2002,p.54)

On a terminé notre recherche par des propositions sur le stress professionnel et les stratégies de réajustement avec ce dernier, que ce soit pour les policiers ou les responsables de la Sûreté Nationale. Nous avons, aussi proposer d’élargir cette recherche.

La psychothérapie et le consuling, se basent essentiellement sur le choix du courant qui convient avec le cas qui est prie en charge en consultation ; et un bon diagnostic qui ce base sur le bon choix des méthodes et des outils standardisés qui aident le psychologue que ce soit dans la psychothérapie ou la recherche dans le domaine de la santé psychique.

L’échantillon de l’étude contenait 46 policiers, dont 25 individus travaillant au terrain et 21 individus travaillant à l’administration.

Les outils de l’étude que nous avons choisie sont les suivantes : l’entretien ouvert ; l’entretien standardisé ; questionnaire sur les caractéristiques socio biographiques dans le but de quêter des informations sur le policier ; mesure des sources de stress professionnel de Fatiha Meziani dans le but de mesurer le niveau de stress ; inventaire de coping pour situation stressante pour savoir quels stratégies utilise le policier le plus devant les situations stressantes.

L’analyse quantitative et qualitative a appuyé les hypothèses de notre recherche, on peut les résumées comme suite :

- Le policier de la sécurité de Frontières Maritimes d’Alger souffre effectivement du stress professionnel.
- Il y’a effectivement différence significative au niveau du stress professionnel entre les policiers travaillants au terrain et les policiers travaillants à l’administration.
- Il y’a effectivement une relation corrélative positive entre la stratégie de coping orienté vers l’émotion et le stress professionnel.
- Il y’a effectivement différence significative entre la stratégie centré vers l’émotion et la stratégie orienté vers la résolution du problème (tâche) chez les policiers travaillants au terrain.

Les hypothèses partielles sont les suivantes :

- Il y’a différence significative au niveau du stress professionnel qui est dû au service.
- Il y’a une relation positive entre la stratégie de coping orienté vers l’émotion et le stress professionnel.
- Il y’a différence significative entre la stratégie centré vers l’émotion et la stratégie orienté vers la résolution du problème (tâche) chez le policier travaillant au terrain.
- Il y’a différence significative entre la stratégie centré vers l’émotion et la stratégie orienté vers la résolution du problème (tâche) chez le policier travaillant à l’administration.

Nous avons commencé notre recherche par une étude exploratoire, sur un échantillon constitué de treize individus, dans le but de s’assurer de la fiabilité des instruments psychométriques qui sont les suivants : (Mesure des sources de stress professionnel de Fatiha Meziani, 2007 ; Inventaire de coping pour situation stressante de Indler , Parker & al, 1998)

Après avoir être sur de la constance et la validité des deux mesures, ainsi que des résultats de l’étude exploratoire qui a appuyé nos hypothèses, nous avons passé à la reconstitution finale des hypothèses de notre recherche.

Dans le but de tester les hypothèses de notre recherche, nous avons choisi l’échantillon de l’étude d’une manière aléatoire organisé.

RESUME EN LANGUE FRANCAISE :

Le stress professionnel et la manière de le gérer est l'un des sujets d'ont plusieurs pays (occidental, oriental ou Algérienne) c'est intéressé à faire des recherches.

L'intérêt de ces pays du stress professionnel est dû aux conséquences de ce dernier. Les recherches dans le domaine psychologique ou médical ont démontré que le stress professionnel provoque beaucoup de maladie somatique, psychologique et mentale ; et il peut causer aux institutions beaucoup de perte matériel dû à l'absentéisme, aux congés de maladie de long durée et aux maladies chroniques.

Notre pratique au terrain, durant treize ans nous a permis de noter plusieurs observations sur la souffrance du policier du stress professionnel, ce qui nous a motivé à faire des recherches sur les travaux théoriques antérieurs sur le stress et les stratégies de coping. Donc notre but de cette recherche c'est d'essayé de savoir quel sont les différents types d'affrontement ou réajustement des policiers face aux situations stressantes, pour arriver au diagnostic et la psychothérapie, et donner des propositions.

Pour répondre aux questionnements posés dans la problématique de la recherche, la chercheuse à adopter la méthode descriptive qui avait pour but de s'assurer des hypothèses suivantes :

L'hypothèse générale dit que : le policier de la sécurité de Frontières Maritimes d'Alger souffre du stress professionnel.

RESUME EN LANGUE FRANCAISE